



**CICLE FORMATIU TÈCNIC EN GESTIÓ ADMINISTRATIVA**  
**ORIENTAT A L'ÀMBIT SANITARI**

Relació de mòduls professionals i unitats formatives:

**Mòdul professional 1: Comunicació empresarial i atenció al client**

Durada : 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Comunicació empresarial oral. 33 hores

UF 2: Comunicació empresarial escrita. 33 hores

UF 3: Sistemes d'arxiu. 33 hores

UF 4: Atenció al client/usuari (en el context sanitari). 33 hores

UF 5: Comunicació i suport en l'àmbit sanitari. 33 hores

**Mòdul professional 2: Operacions administratives de compravenda**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: No se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Circuit administratiu de la compravenda. 66 hores

UF 2: Gestió d'estocs. 33 hores

UF 3: Declaracions fiscals derivades de la compravenda 33 hores

**Mòdul professional 3: Operacions administratives de recursos humans**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Selecció i formació. 33 hores

UF 2: Contractació i retribució. 33 hores

UF 3: Processos de l'activitat laboral. 33 hores

**Mòdul professional 4: Operacions auxiliars de gestió de tresoreria**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Control de tresoreria. 33 hores

UF 2: Tramitació d'instruments financers. 33 hores

UF 3: Operacions financeres bàsiques. 33 hores

**Mòdul professional 5: Tècnica comptable**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Patrimoni empresarial i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: Cicle comptable bàsic. 33 hores

UF 3: Cicle comptable mitjà. 66 hores

**Mòdul professional 6: Tractament de la documentació comptable**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Preparació i codificació comptable. 33 hores



UF 2: Registre comptable. 36 hores  
UF 3: Comptes anuals bàsics. 15 hores  
UF 4: Verificació i control intern. 15 hores

#### **Mòdul professional 7: Tractament informàtic de la informació**

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició:

Unitats formatives que el componen: no se n'assignen

UF 1: Tecnologia i comunicacions digitals. 33 hores  
UF 2: Ordinografia i gravació de dades. 33 hores  
UF 3: Tractament de la informació escrita i numèrica. 66 hores  
UF 4: Tractament de dades i integració d'aplicacions. 33 hores  
UF 5: Presentacions multimèdia de continguts. 33 hores  
UF 6: Eines d'internet per a l'empresa. 33 hores

#### **Mòdul professional 8: Operacions administratives de suport**

Durada: 33 hores

Hores de lliure disposició: no se'n assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Selecció i tractament de la informació 15 hores  
UF 2: Operacions logístiques de suport administratiu. 18 hores

#### **Mòdul professional 9: Anglès**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Anglès tècnic. 99 hores

#### **Mòdul professional 10: Empresa i Administració**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Innovació i emprenedoria. 33 hores  
UF 2: Empresa i activitat econòmica. 33 hores  
UF 3: Administracions públiques. 33 hores  
UF 4: Fiscalitat empresarial bàsica. 33 hores

#### **Mòdul professional 11: Empresa a l'aula**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Empresa a l'aula. 99 hores

#### **Mòdul professional 12: Formació i Orientació Laboral**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Incorporació al treball. 66 hores  
UF 2: Prevenció de riscos laborals. 33 hores.

#### **Mòdul professional 13: Formació en centres de treball**



Durada: 350 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

**Mòdul professional 14: Operacions administratives de gestió sanitària**

Durada: 132 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen.  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: El sistema sanitari i l'àrea de treball. 66 hores  
UF 2: Documentació i gestió sanitària. 66 hores.

**Mòdul professional 15: Informació de suport per a la realització de proves i serveis complementaris**

Durada: 99 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen.  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: Anatomia bàsica orientada a proves i serveis complementaris. 66 hores.  
UF 2: Llenguatge en l'àmbit de la salut. 33 hores.

Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives:

**Mòdul professional 1: Comunicació empresarial i atenció al client**

Durada : 165 hores  
Hores de lliure disposició: no se n'assignen  
Unitats formatives que el componen:  
UF 1: Comunicació empresarial oral. 33 hores  
UF 2: Comunicació empresarial escrita. 33 hores  
UF 3: Sistemes d'arxiu. 33 hores  
UF 4: Atenció al client/usuari (en el context sanitari). 33 hores  
UF 5: Comunicació i suport en l'àmbit sanitari. 33 hores

UF 1: Comunicació empresarial oral  
Durada: 33 hores

Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Selecciona tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i la imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.
  - 1.1. Reconeix la necessitat de comunicació entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.
  - 1.2. Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.
  - 1.3. Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació oral.
  - 1.4. Reconeix els obstacles que hi pot haver en un procés de comunicació oral, presencial o no presencial.
  - 1.5. Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge oral.
  - 1.6. Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació oral.
  - 1.7. Diferencia els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.
  - 1.8. Distingeix les comunicacions orals, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.
  - 1.9. Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació oral.
  - 1.10. Reconeix els aspectes específics de la comunicació oral, interna i externa, a l'àmbit jurídic privat públic i als Registres Públics.
  - 1.11. Reconeix els protocols i aspectes específics de la comunicació oral, interna i externa, a les dependències de l'Administració de Justícia de Catalunya.



2. Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa i/o organització.

2.1. Identifica els principis bàsics a tenir en compte en la comunicació verbal.

2.2. Identifica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.

2.3. Utilitza amb eficàcia les dues llengües oficials en la transmissió d'informació i comunicació orals.

2.4. Té en compte els costums socioculturals, locals i els dels clients o usuaris, i els usos empresarials.

2.5. Identifica l'interlocutor, en situacions professionals habituals, observa les normes de protocol establertes i els principis deontològics de la professió, i adapta la seva actitud i conversa.

2.6. Elabora el missatge verbal, de manera concreta i precisa, valorant i minimitzant les possibles dificultats en la seva transmissió.

2.7. Utilitza el lèxic, expressions i estructures adequats al tipus de comunicació i als interlocutors.

2.8. Aplica, segons els protocols establerts, el tractament personal i de gènere corresponents en situacions empresarials habituals.

2.9. Presenta el missatge verbal elaborat utilitzant el llenguatge no verbal més adequat.

2.10. Utilitza equips de telefonia, fixa i mòbil, i equips informàtics aplicant les normes bàsiques d'ús.

2.11. Valora si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.

2.12. Analitza els errors comesos i proposa les accions correctives necessàries.

2.13. Identifica les tècniques bàsiques utilitzades en els centres d'atenció al client/usuari i els protocols d'actuació establerts.

2.14. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals bàsiques.

2.15. Aplica els protocols, el tractament personal i de gènere corresponents en comunicacions, internes i externes, dels operadors de l'àmbit jurídic privat, els registres públics i l'Administració de Justícia de Catalunya.

Continguts:

1. Selecció de tècniques de comunicació empresarial oral:

1.1. Elements i barreres de la comunicació oral.

1.2. Comunicació i informació orals i comportament.

1.3. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.

1.4. L'organització empresarial. Organigrames.

1.5. Principis i tipus d'organització empresarial.

1.6. Departaments i àrees funcionals tipus.

1.7. Funcions del personal en l'organització.

1.8. Descripció dels fluxos de comunicació oral.

1.9. La comunicació oral interna en l'empresa: comunicació formal i informal.

1.10 La comunicació oral externa en l'empresa. Les relacions públiques.

1.11 La comunicació oral, interna i externa, a l'àmbit jurídic privat i públic.

1.12 La comunicació oral, interna i externa, a les dependències de l'Administració de Justícia de Catalunya.

2. Transmissió de comunicació oral en l'empresa:

2.1. Principis bàsics en les comunicacions orals.

2.2. Normes d'informació i atenció oral.

2.3. Tècniques de comunicació oral, habilitats socials i protocol.

2.4. La comunicació no verbal.



- 2.5. La comunicació verbal dins de l'àmbit de l'empresa i organitzacions.
- 2.6. La comunicació telefònica. Protocol empresarials en la gravació de missatges.
- 2.7. El telèfon i el seu ús. Telefonia fixa i telefonia mòbil: usos de cortesia. La centraleta. Ús de les guies telefòniques. Normes per parlar correctament per telèfon.
- 2.8. Les centrals de serveis d'atenció telefònica als clients/usuaris. "Call centers".
- 2.9. La informàtica en les comunicacions verbals. Videoconferències: programaris i protocols d'actuació.
- 2.10. Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió, comiat, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
- 2.11. Normes de cortesia i formulismes en l'àmbit jurídic, privat i públic, en les dues llengües oficials.
- 2.12. Protocols i normes d'informació i atenció a l'usuari en les dependències de l'Administració de Justícia, en les dues llengües oficials.

UF 2: Comunicació empresarial escrita  
Durada : 33 hores

Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació:

- 1. Selecciona tècniques de comunicació escrita, relacionant-les amb l'estructura i imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.
  - 1.1. Identifica i valora la conveniència i/o obligació de comunicació escrita entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.
  - 1.2. Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.
  - 1.3. Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació escrita segons els canals utilitzats.
  - 1.4. Reconeix els obstacles que hi pot haver els processos de comunicació escrita empresarials habituals.
  - 1.5. Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge escrit segons el canal utilitzat.
  - 1.6. Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació escrita.
  - 1.7. Distingeix les comunicacions escrites, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.
  - 1.8. Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació escrita.
- 2. Transmet informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'Administració Pública.
  - 2.1. Selecciona els suports adequats en cada cas per elaborar i transmetre els documents: tipus de paper, sobres i d'altres.
  - 2.2. Identifica i reconeix els avantatges i els inconvenients dels canals de transmissió: correu convencional, correu electrònic, fax, burofax, missatges curts o altres similars.
  - 2.3. Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat, i confidencialitat.
  - 2.4. Identifica el destinatari aplicant les normes de protocol i els principis deontològics establerts.
  - 2.5. Aplica en tot tipus de comunicació escrita el tractament personal i de gènere adequat.
  - 2.6. Utilitza els llibres i manuals d'estil de l'empresa o corporació en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
  - 2.7. Classifica les tipologies més habituals de documents dins de l'empresa segons la seva finalitat.
  - 2.8. Redacta, en les dues llengües oficials, els documents apropiats a les situacions professionals habituals, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.



- 2.9. Identifica les eines de recerca d'informació per elaborar la documentació.
- 2.10. Utilitza amb agilitat aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició.
- 2.11. Utilitza els teclats aplicant correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades i/o els documents redactats.
- 2.12. Complimenta els llibres de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria en suport informàtic i convencional.
- 2.13. Utilitza la normativa sobre protecció de dades, conservació i destrucció de documents establerts per a les empreses i institucions, públiques i privades.
- 2.14. Aplica, en l'àmbit de la documentació escrita, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.15. Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites bàsiques.

#### Continguts:

- 1. Selecció de tècniques de comunicació empresarial escrita:
  - 1.1. Elements i barreres de la comunicació escrita.
  - 1.2. Comunicació i informació escrita i comportament.
  - 1.3. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
  - 1.4. L'organització empresarial. Organigrames.
  - 1.5. Principis i tipus d'organització empresarial.
  - 1.6. Descripció dels fluxos de comunicació escrita.
  - 1.7. Canals de comunicació escrita. Canals convencionals, noves tecnologies de telefonia i informàtiques. Internet, intranet, plataformes col·laboratives i de comunicació.
  - 1.8. La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.
  - 1.9. La comunicació externa en l'empresa. La publicitat.
  
- 2. Transmissió de comunicació escrita en l'empresa:
  - 2.1. La comunicació escrita en l'empresa en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
  - 2.2. Normes de comunicació i expressió escrita.
  - 2.3. Llibres i manuals d'estil de comunicació escrita en l'empresa i les organitzacions.
  - 2.4. Característiques principals de la correspondència comercial.
  - 2.5. La carta comercial. Estructura, estils i classes.
  - 2.6. Formats tipus de documents d'ús en l'empresa i en les Administracions Públiques.
  - 2.7. Mitjans i equips ofimàtics i telemàtics.
  - 2.8. Programari de tractament de la informació i d'edició.
  - 2.9. El correu electrònic i altres mitjans de comunicació online. Protocols de bones pràctiques en la comunicació professional online. Cibermaneres.
  - 2.10. Les centrals de serveis d'atenció online als clients/usuaris.
  - 2.11. La recepció, tramesa i registre de la correspondència.
  - 2.12. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
  - 2.13. Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

#### UF 3: Sistemes d'arxiu

Durada: 33 hores

#### Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació:

- 1. Arxiva informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris de eficiència i estalvi en els tràmits administratius.
  - 1.1. Identifica els avantatges i els inconvenients del sistema d'organització de la informació emprat i valora els objectius que persegueix l'empresa o organització.
  - 1.2. Diferencia les tècniques d'organització de la informació que es poden aplicar en una empresa o institució, així com els procediments habituals de registre, classificació, distribució, arxiu i destrucció de la informació en les organitzacions.
  - 1.3. Identifica els suports d'arxiu i registre i les prestacions de les aplicacions informàtiques



específiques més utilitzades en funció de les característiques de la informació a emmagatzemar.

1.4. Determina, en situacions professionals habituals, el sistema d'accessos i els nivells de seguretat que han d'acomplir els arxius i registres en compliment de la normativa vigent i segons els suports utilitzats.

1.5. Identifica les principals bases de dades de les organitzacions, la seva estructura i funcions.

1.6. Determina el sistema de classificació, registre i arxiu apropiats per al tipus de documents.

1.7. Reconeix la documentació que ha d'integrar els diferents expedients, arxius i registres, segons els criteris establerts per l'empresa o organització.

1.8. Confecciona, segons instruccions rebudes, arbres d'arxius informàtics per a una ordenació òptima de la documentació digital.

1.9. Confegeix registres informàtics senzills amb aplicacions informàtiques habituals que permetin recerques bàsiques.

1.10. Aplica les tècniques d'arxiu adequades en els intercanvis d'informació telemàtica (intranet, extranet, correu electrònic, plataformes col·laboratives o de comunicació o altres).

1.11. Reconeix i utilitza amb agilitat els procediments de consulta, en suport convencional i digital, i de conservació de la informació i la documentació, i detecta els errors que es poden.

1.12. Utilitza els teclats aplicant correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades, els documents redactats i les consultes efectuades.

1.13. Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació, així com la normativa vigent tant en documents físics com en bases de dades informàtiques.

1.14. Aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.

1.15. Reconeix els avantatges del "paper zero" i identifica les organitzacions pioneres en la seva utilització, i els paràmetres de funcionament necessaris.

Continguts:

1. Arxiu de la informació en suport paper i informàtic.

1.1. Finalitats i objectius de l'arxiu i els registres.

1.2. Tècniques d'arxiu. Classes d'arxiu segons diferents paràmetres.

1.3. Confecció i presentació d'informes procedents de l'arxiu.

1.4. Purga i destrucció de la documentació.

1.5. Confidencialitat de la informació i documentació. Llei de Protecció de Dades.

1.6. Centralització o descentralització de l'arxiu.

1.7. Arxiu de la informació en suport paper.

1.7.1. Classificació i ordenació de documents i registres.

1.7.2. Normes de classificació. Avantatges i inconvenients.

1.7.3. Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i la seva custòdia.

1.7.4. Sistemes d'arxius convencionals. Classificació de la informació.

1.7.5. El procés d'arxiu.

1.7.6. L'accés a la consulta.

1.8. Arxiu de la informació en suport informàtic.

1.8.1. Les bases de dades per al tractament de la informació.

1.8.2. Estructura i funcions d'una base de dades.

1.8.3. Procediments de protecció de dades.

1.8.4. Arxius i carpetes.

1.8.5. Sistemes d'arxiu digitals: en suport informàtic, digitalitzats, microfilmats, o altres. Arxius en ordinadors monolloc, multiusuaris, online, en aplicacions informàtiques de consulta, o altres.

1.8.6. Organització en carpetes del correu electrònic i altres sistemes de comunicació telemàtica.



1.8.7. Permisos d'accés a la consulta d'arxius digitals.

UF 4: Atenció al client/usuari (en el context sanitari)

Durada: 33 hores

Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.
  - 1.1. Desenvolupa tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.
  - 1.2. Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/ consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.
  - 1.3. Reconeix els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el client/consumidor/usuari, en petites i mitjanes empreses o en grans empreses i/o organitzacions.
  - 1.4. Identifica el comportament del client/consumidor/usuari.
  - 1.5. Analitza les motivacions de compra o demanda d'un servei del client/usuari.
  - 1.6. Obté, en el seu cas, la informació històrica del client.
  - 1.7. Adapta adequadament l'actitud i discurs a la situació de la qual es parteix.
  - 1.8. Manté la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client/usuari en funció del canal de comunicació utilitzat.
  - 1.9. Distingeix les diferents etapes d'un procés comunicatiu d'atenció al client.
2. Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.
  - 2.1. Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses/ usuaris a les organitzacions.
  - 2.2. Interpreta la comunicació rebuda per part del client/usuari.
  - 2.3. Identifica els elements de la queixa/reclamació.
  - 2.4. Reconeix les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/ reclamacions i els circuits administratius corresponents.
  - 2.5. Identifica i localitza la informació que cal subministrar al client/usuari en l'àmbit de les seves competències o segons les instruccions rebudes.
  - 2.6. Utilitza els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions, o les aplicacions o registres informàtics.
  - 2.7. Complimenta en el seu cas, formularis i escrits de resposta, en les dues llengües oficials, segons les instruccions rebudes i respectant els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
  - 2.8. Complimenta formularis i/o escrits de resposta senzills, en llengua anglesa, sobre consultes i reclamacions bàsiques.
  - 2.9. Reconeix la importància de la protecció del consumidor.
  - 2.10. Identifica la normativa en matèria de consum.
  - 2.11. Diferencia els tipus de demanda o reclamació.
  - 2.12. Reconeix els organismes de defensa dels clients/consumidors/usuaris.
3. Potencia la imatge d'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting en el seu ampli ventall de possibilitats.
  - 3.1. Identifica el concepte de màrqueting.
  - 3.2. Reconeix les funcions principals del màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.
  - 3.3. Valora la importància del departament de màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.
  - 3.4. Diferencia els elements i eines bàsics que componen el màrqueting.
  - 3.5. Reconeix la rellevància del màrqueting mòbil i el màrqueting digital i les seves potencialitats.





- 3.6. Valora la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa.
- 3.7. Valora la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa.
- 3.8. Identifica la fidelització del client com un objectiu prioritari del màrqueting, i reconeix els mitjans més utilitzats per aconseguir-la per empreses i corporacions.

4. Aplica procediments de qualitat en l'atenció al client identificant els estàndards establerts.

- 4.1. Identifica els factors que influeixen en la prestació del servei al client/usuari.
- 4.2. Descriu les fases del procediment de relació amb els clients/usuàries.
- 4.3. Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- 4.4. Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a possibles incidències en els processos.
- 4.5. Reconeix l'impacte que una actitud d'orientació al client, empàtica i un alt nivell de resiliència tenen en un servei d'atenció al client de qualitat.
- 4.6. Detecta els errors produïts en la prestació del servei, i proposa millores en el seu àmbit d'actuació.
- 4.7. Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.
- 4.8. Explica el significat i valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- 4.9. Reconeix les garanties dels productes o serveis comercialitzats, i pot informar-ne al client en l'àmbit de les seves competències.
- 4.10. Descriu les variables que constitueixen el servei postvenda i la seva relació amb la fidelització del client.
- 4.11. Identifica les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda.
- 4.12. Descriu els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.
- 4.13. Aplica, en el àmbit de la seva competència, els controls de qualitat corresponents segons les instruccions rebudes.
- 4.14. Identifica les característiques de l'externalització de l'atenció al client/usuari, valorant-ne possibles avantatges i inconvenients.
- 4.15. Reconeix les característiques especials de l'atenció al client/usuari en els àmbits jurídic i judicial, amb atenció especial pel que fa a la confidencialitat, cortesia, secret professional i principis i/o codis deontològics.

Continguts:

- 1. Reconeixement de necessitats de clients.
  - 1.1. Concepte i identificació del client: el client intern; el client extern.
  - 1.2. El coneixement del client/usuari i les seves motivacions.
  - 1.3. Elements de l'atenció al client/usuari: entorn, organització i empleats.
  - 1.4. Fases de l'atenció al client: l'acollida, el seguiment, la gestió i el comiat.
  - 1.5. La percepció del client/usuari respecte a l'atenció rebuda.
  - 1.6. La satisfacció del client.
  - 1.7. Els processos en contacte amb el client extern.
  - 1.8. Aplicacions específiques de gestió de clients.
- 2. Atenció de consultes, queixes i reclamacions.
  - 2.1. El departament d'atenció al client/consumidors/usuàries. Funcions.
  - 2.2. Valoració del client de l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriments, felicitació.
  - 2.3. Elements d'una queixa o reclamació.
  - 2.4. Les fases de la resolució de queixes/reclamacions. Comunicacions de resposta en les dues llengües oficials i respostes bàsiques en llengua anglesa.
  - 2.5. El consumidor.



- 2.6. Institucions de consum:
- 2.7. Normativa en matèria de consum:
- 2.8. Procediment de recollida de les reclamacions i denúncies.
- 2.9. Tramitació i gestió.
- 2.10. Institucions de defensa dels drets dels consumidors.
  
- 3. Potenciació de la imatge de l'empresa:
  - 3.1. El màrqueting en l'activitat econòmica: la seva influència en la imatge de l'empresa i/o organització.
  - 3.2. Naturalesa i abast del màrqueting.
  - 3.3. Polítiques de comunicació.
  - 3.4. El màrqueting mòbil. Les tecnologies de comunicació i telefonia mòbils. Georeferències.
  - 3.5. El màrqueting digital. Les xarxes a internet com a eina de fidelització i promoció. Principals xarxes.
  - 3.6. Xarxes socials. Xarxes professionals. Xarxes audiovisuals. La reputació online.
  - 3.7. Aplicacions informàtiques específiques de màrqueting.
    - 3.7.1. La publicitat: Concepte, principis i objectius.
    - 3.7.2. La publicitat digital.
    - 3.7.3. Les relacions públiques.
    - 3.7.4. La Responsabilitat Social Corporativa.
  
- 4. Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client:
  - 4.1. La qualitat de servei com a element de la competitivitat de l'empresa.
  - 4.2. Les actituds i la gestió de les emocions en l'atenció al client.
  - 4.3. Tractament d'anomalies produïdes en la prestació del servei.
  - 4.4. Garanties.
  - 4.5. Procediments de control del servei.
  - 4.6. Avaluació i control del servei.
  - 4.7. Control del servei postvenda.
  - 4.8. La fidelització del client.
  - 4.9. L'externalització dels centres d'atenció als clients/usuaris.
  - 4.10. Principis o codis deontològics dels professionals privats que operen a l'àmbit jurídic i de l'Administració de Justícia.

UF 5: Comunicació i atenció al client a l'àmbit sanitari  
Durada: 33 hores

- 1. Reconeix les característiques de context del que representa l'atenció al usuari d'un servei sanitari, analitzant les circumstàncies que poden provocar diferents comportaments en pacients/usuaris que es troben en condicions especials.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Caracteritza les diferents situacions d'atenció a l'usuari/pacient i valora els efectes que poden tenir sobre la personalitat del pacient/usuari.
- 1.2 Reconeix les causes que generen l'ansietat, l'angoixa i l'estrès en pacients/usuaris en condicions especials.
- 1.3 Descriu els mecanismes de defensa més comuns davant de l'ansietat.
- 1.4 Adapta adequadament l'actitud i el discurs a la situació del pacient/usuari.
- 1.5 Adapta l'actitud a les necessitats de discreció pròpies del seu lloc de treball.

- 2. Qualitat del servei d'atenció al públic en un centre sanitari.

Criteris d'avaluació



- 2.1 Obté les dades d'un usuari o pacient mitjançant la sol·licitud d'una targeta sanitària o documentació per identificar el mateix.
- 2.2 Informa a un usuari o pacient que es presenti en un taulell d'informació, utilitzant un llenguatge clar i precís i se n'assegura de la continuïtat de l'atenció.
- 2.3 Actua amb serenitat i rapidesa davant els imprevistos i els conflictes
- 2.4 Assegura la continuïtat en la gestió de l'atenció al pacient/usuari.
- 2.5 Gestiona les queixes d'acord amb la normativa d'atenció al pacient.

3. Reconeix l'entorn de treball com a una comunitat de persones, identificant les responsabilitats i els objectius de cada membre de l'equip, i respectant les característiques personals i els valors dels pacients i la organització.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les diferents activitats realitzades en l'empresa, les persones implicades i la seva responsabilitat en les mateixes.
- 3.2 Identifica clarament les variables ètiques i culturals de l'entorn més proper.
- 3.3 Reconeix el codi de conducta i té cura de les normes per tal d'assegurar un ambient de treball saludable per tothom.
- 3.4 Reconeix els propis objectius dins dels objectius de la empresa o organització.
- 3.5 Proposa millores per a la gestió d'acord amb els resultats de l'avaluació dels indicadors.

#### Continguts

1. Tipologia de pacients i comportaments associats
  - 1.1 Característiques dels pacients segons la seva etapa evolutiva
  - 1.2 Causes més freqüents d'ansietat, angoixa i estrès en pacients/usuaris d'establiments sanitaris.
  - 1.3 Mecanismes de defensa davant l'ansietat
  - 1.4 Respostes més adequades segons per a cada tipologia.
  - 1.5 Factors que intervenen en la satisfacció del pacient/usuari.
2. El procés d'atenció al públic en un centre sanitari
  - 2.1 Seguiment de protocols del servei d'atenció al públic
  - 2.2 Tècniques de preguntes i escolta activa
  - 2.3 Concepte d'empatia i de la seva importància per a l'èxit de la comunicació.
  - 2.4 Tècniques assertives davant de situacions de conflicte.
  - 2.5 Normativa d'atenció al client en el context sanitari
3. Entorn de treball
  - 3.1 Les activitats del seu perfil professional i la responsabilitat en el treball
  - 3.2 Variables ètiques i culturals segons l'entorn
  - 3.3 Codis de conducta i aplicació de les normes a l'entorn de treball
  - 3.4 Treball per objectius
  - 3.5 Indicadors i accions de millora

#### **Mòdul professional 2: Operacions administratives de compravenda**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: No se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Circuit administratiu de la compravenda. 66 hores

UF 2: Gestió d'estocs. 33 hores

UF 3: Declaracions fiscals derivades de la compravenda 33 hores



UF 1: Circuit administratiu compravenda  
Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Calcula preus de venda i compra i descomptes aplicant les normes i usos mercantils i la legislació fiscal vigent.

1.1. Reconeix les funcions del departament de vendes o comercial i del departament de compres o aprovisionament.

1.2. Reconeix els tipus de mercats, de clients i d'existències relacionats amb productes industrials, comercials i de serveis.

1.3. Descriu els circuits dels documents administratius de compravenda.

1.4. Identifica els conceptes de preu de compra del producte, despeses, preu de venda, descomptes, interès comercial, recàrrecs i marges comercials.

1.5. Distingeix les funcions dels agents comercials i altres intermediaris, i els conceptes de comissions i corretatges.

1.6. Reconeix els percentatges d'IVA vigents a aplicar en les operacions de compravenda en cada moment.

1.7. Classifica els tipus de descompte més habituals.

1.8. Reconeix i quantifica les despeses de compra o venda.

1.9. Identifica els mètodes per calcular el preu final de venda i els preus unitaris.

1.10. Cerca la informació sobre tarifes a lliurar als clients, en els registres adequats, amb els mitjans convenients i segons els protocols establerts.

2. Confecciona documents administratius i telemàtics de les operacions de compravenda, relacionant-los amb les transaccions comercials de l'empresa.

2.1. Identifica els documents bàsics de les operacions de compravenda, concretant els requisits formals que han de reunir.

2.2. Reconeix el contracte mercantil de compravenda.

2.3. Descriu els fluxos de documentació administrativa relacionats amb la compra i venda, habituals en l'empresa.

2.4. Identifica el procés de recepció de comandes i la seva gestió posterior.

2.5. Identifica les necessitats de protecció de les mercaderies en les operacions de compravenda pel que fa a envasos i embalatges.

2.6. Reconeix els mitjans de transport habitualment utilitzats per l'empresa en funció dels productes objecte de la compravenda, el seu origen i destinació, els terminis de lliurament, i el preu del transport.

2.7. Complimenta els documents en suport paper relatius a la compra i venda en l'empresa, i a les activitats complementàries com transport, les assegurances del transport i el risc d'impagament.

2.8. Interpreta les diferents condicions de lliurament de la mercaderia en operacions tant en el mercat domèstic, en el mercat interior europeu com en els mercats internacionals.

2.9. Comprova la coherència interna dels documents, traslladant les còpies als departaments corresponents.

2.10. Identifica les característiques de la e-factura i els requisits legals per a la seva utilització.

2.11. Reconeix els processos d'expedició i lliurament de mercaderies.

2.12. Verifica que la documentació comercial, rebuda i emesa, compleix amb la legislació vigent i amb els procediments interns de l'empresa.

2.13. Identifica els paràmetres i la informació que han de ser registrats en les operacions de compravenda.

2.14. Valora la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació, així com criteris de qualitat en el procés administratiu.

2.15. Recepciona i/o complimenta, en llengua anglesa, la documentació comercial habitual.



2.16. Es comunica oralment amb clients i/o proveïdors en situacions habituals senzilles de compravenda.

3. Tramita pagaments i cobraments reconeixent la documentació associada i el seu flux dins de l'empresa.

3.1. Identifica els mitjans de pagament i cobrament habituals en l'empresa.

3.2. Complimenta els documents financers utilitzats, en suport paper i en suport digital, i els impresos de cobrament i pagament.

3.3. Identifica i gestiona els procediments d'autorització dels pagaments.

3.4. Valora i tramita els procediments de gestió dels cobraments.

3.5. Reconeix els documents de justificació del pagament.

3.6. Diferencia el pagament al comptat i el pagament ajornat.

3.7. Identifica les característiques bàsiques, el funcionament dels pagaments per internet, i les mesures de seguretat a aplicar.

3.8. Analitza les formes de finançament comercial més usuals.

3.9. Interpreta i tramita documents financers bàsics complimentats en anglès, que s'utilitzen en pagaments i cobraments.

Continguts:

1. Càlcul de preus de venda, compra i descomptes.

1.1. Organització i estructura comercial en l'empresa. Departament comercial o de vendes. Departament de compres o d'aprovisionament.

1.1.1. Concepte i objectius de l'empresa. Tipus.

1.1.2. Formes d'organització comercial de l'empresa.

1.1.3. Sistema de comercialització. Canals de venda. La intermediació comercial.

1.1.4. Cerca i selecció de proveïdors.

1.1.5. Mitjans de transport. Protecció física de les mercaderies per al transport.

1.2. Conceptes bàsics de l'activitat de compravenda i càlculs comercials:

1.2.1. Conceptes bàsics: preu de compra, preu de venda, marge comercial, benefici, despeses de compra i despeses de venda.

1.2.2. Descomptes. Interessos i recàrrecs. Comissions i corretatges.

1.2.3. Càlculs comercials bàsics en la facturació i de preus unitaris.

1.2.4. Càlculs de pagament-cobrament ajornat o avançat.

1.2.5. Gestió i negociació de documents cobrament.

2. Confecció de documents administratius de les operacions de compravenda.

2.1. Marc legal de la compravenda. El contracte mercantil de compravenda.

2.2. Procés de compres.

2.3. Procés de vendes.

2.4. Canals de venda i/o distribució. Expedició i lliurament de mercaderies.

2.5. Elaboració de documents en suport paper i suport telemàtic de compravenda.

2.6. Devolucions.

2.7. La factura electrònica. Aplicacions informàtiques específiques d'obtenció de factures electròniques.

2.8. Bases de dades de proveïdors i clients.

2.9. Aplicacions informàtiques de gestió de clients i facturació.

2.10. Instal·lació d'aplicacions i elaboració d'informes a partir de les dades obtingudes.

3. Tramitació de cobraments i pagaments.

3.1. Mitjans de cobrament i pagament usuals, en suport paper i en suport digital. Documents de cobrament i pagament.

3.2. Processos administratius de cobrament i pagament. Autoritzacions.

3.3. Finançament de documents de cobrament a termini.



UF 2: Gestió d'estocs

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Controla existències reconeixent i aplicant sistemes de gestió de magatzem.
  - 1.1. Classifica els diferents tipus d'existències habituals en empreses de producció, comercials i de serveis.
  - 1.2. Diferencia els tipus d'embalatges i envasos que s'utilitzen.
  - 1.3. Descriu els procediments administratius de recepció, emmagatzemament, distribució interna i expedició d'existències.
  - 1.4. Calcula els preus unitaris de cost de les existències, tenint en compte les despeses corresponents.
  - 1.5. Identifica els mètodes de control d'existències.
  - 1.6. Calcula el valor de les existències en un moment determinat aplicant el mètode de valoració establert per l'empresa.
  - 1.7. Identifica el concepte de variació d'existències.
  - 1.8. Reconeix els conceptes d'estoc mínim i estoc òptim.
  - 1.9. Identifica els procediments interns per al llançament de comandes als proveïdors.
  - 1.10. Valora la importància dels inventaris periòdics.
  - 1.11. Utilitza les aplicacions informàtiques i processos establerts en l'empresa per a la gestió del magatzem.
  - 1.12. Aplica criteris de protecció i respecte al medi ambient en la gestió de residus.

Continguts:

1. Control d'existències de magatzem:
  - 1.1. Organització i funcionament de magatzems.
  - 1.2. Tipus d'existències. Productes peribles.
  - 1.3. Envasos i embalatges.
  - 1.4. Etiquetatge. Sistemes tradicionals i telemàtics.
  - 1.5. Inventaris i verificacions.
  - 1.6. Control i gestió d'existències. Processos administratius.
  - 1.7. Estoc mínim i estoc òptim.
  - 1.8. Mètodes de valoració d'existències.
  - 1.9. Fitxes de control de magatzem.
  - 1.10. Traçabilitat dels productes. La identificació per radio freqüència (RFID).
  - 1.11. Aplicacions específiques de control de magatzem.

UF 3: Declaracions fiscals derivades de la compravenda.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Liquidada obligacions fiscals derivades de les operacions de compravenda aplicant la normativa fiscal vigent.
  - 1.1. Identifica les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables a les operacions de compravenda.
  - 1.2. Identifica les obligacions de registre en relació amb l'Impost del Valor Afegit (IVA).
  - 1.3. Identifica el calendari d'obligacions fiscals de l'empresa relacionades amb les operacions de compravenda.
  - 1.4. Analitza les vies de presentació de les obligacions fiscals d'una empresa en funció de l'objecte de negoci i la seva dimensió.
  - 1.5. Identifica i, complimenta segons les instruccions rebudes, els models, trimestrals o



mensuals, de declaració en relació a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

1.6. Identifica i, complimenta segons les instruccions rebudes, els models de resum anual en relació a l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA).

1.7. Identifica i, complimenta segons les instruccions rebudes, els models de declaració d'operacions amb tercers.

1.8. Identifica les obligacions de declaració estadística i informativa, i resums anuals de les operacions intracomunitàries i exteriors.

1.9. Identifica, i complimenta segons les instruccions rebudes, els models de declaració i resum anual de les retencions efectuades per l'empresa per les mediacions de venda.

1.10. Identifica, i complimenta segons les instruccions rebudes, els llibres-registre obligatoris per a les empreses.

1.11. Identifica, i complimenta segons les instruccions rebudes, els llibres-registre voluntaris per a les empreses.

1.12. Reconeix la normativa sobre la conservació de documents i informació.

1.13. Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions fiscals de l'empresa i reconeix la documentació i dades a aportar periòdicament.

Continguts:

1. Liquidació d'obligacions fiscals derivades de la compravenda.

1.1. Impost del Valor Afegit.

1.2. Operacions exemptes i no subjectes.

1.3. El règim general. El tipus de gravamen. Obligacions formals i comptables. Liquidacions.

1.4. Règim general de l'IVA. Règim de recàrrec d'equivalència de l'IVA. Altres règims especials de l'IVA.

1.5. Models i terminis de presentació de la declaració-liquidació de l'IVA i resums anuals.

1.6. Suport documental i suport informàtic de les operacions de compravenda.

1.7. Llibres de registre obligatoris i voluntaris.

1.8. Declaracions censals i declaració d'operacions amb terceres persones.

1.9. Vies de presentació d'obligacions fiscals.

1.10. Aplicacions específiques de confecció d'impresos oficials.

1.11. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria fiscals relacionats amb la compravenda.

### **Mòdul professional 3: Operacions administratives de recursos humans**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Selecció i formació. 33 hores

UF 2: Contractació i retribució . 33 hores

UF 3: Processos de l'activitat laboral. 33 hores

UF 1: Selecció i formació

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Realitza la tramitació administrativa dels processos de captació i selecció del personal descrivint la documentació associada.

1.1. Descriu els aspectes principals de l'organització de les relacions laborals.

1.2. Relaciona les funcions i tasques del departament de recursos humans, així com les principals polítiques de gestió del capital humà de les organitzacions.

1.3. Identifica les tècniques habituals de captació i selecció, utilitzant els canals convencionals o telemàtics i respectant la confidencialitat de les dades.

1.4. Realitza les tasques de suport en l'execució de proves i entrevistes en un procés de selecció, utilitzat els canals convencionals o telemàtics.



1.5. Identifica els recursos necessaris, temps i terminis, per realitzar un procés de selecció de personal.

1.6. Recopila la informació de les accions formatives, els informes quantitius -documental i informàtic- de cada un dels participants i elabora informes apropiats.

1.7. Manté actualitzada la informació sobre formació, desenvolupament i compensació i beneficis, així com d'interès general per als empleats en la base de dades creada per a aquest finalitat.

1.8. Recopila la informació necessària per facilitar l'adaptació dels treballadors a la nova ocupació.

1.9. Realitza consultes de les bases de dades amb els filtres indicats, elaborant llistats i informes sobre diverses dades de gestió de personal.

1.10. Aplica els criteris, normes i processos de qualitat establerts, contribuint a una gestió eficaç.

1.11. Aplica tècniques de comunicació i habilitats emocionals en aquests processos.

1.12. Analitza les implicacions de l'externalització dels processos de captació i selecció de personal de l'empresa.

2. Realitza la tramitació administrativa dels processos de formació, desenvolupament, compensació i beneficis dels treballadors reconeixent la documentació que es genera.

2.1. Descriu les característiques dels plans de formació contínua així com les dels plans de carrera professional dels empleats.

2.2. Prepara la documentació necessària per a una activitat de formació, com manuals, llistats, horaris, registres de control i documents de valoració i avaluació.

2.3. Identifica i/o contacta les entitats de formació més properes o importants, preferentment per mitjans telemàtics, per proposar ofertes de formació en un cas empresarial donat.

2.4. Classifica les principals fonts de subvenció de la formació en funció de la seva quantia i requisits.

2.5. Organitza llistats d'activitats de formació i reciclatge en funció de programes subvencionats.

2.6. Recopila la informació de les accions formatives, juntament amb els informes quantitius -documental i informàtic- de cada un dels participants.

2.7. Manté actualitzada la informació sobre formació, desenvolupament i compensació i beneficis, així com d'interès general per als empleats als canals de comunicació interns.

2.8. Manté actualitzades les bases de dades de gestió de personal.

2.9. Realitza consultes bàsiques de les bases de dades amb els filtres indicats, elaborant llistats i informes.

2.10. Aplica, dintre l'àmbit de la seva competència, la normativa vigent de protecció de dades quant a seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

Continguts:

1. Tramitació administrativa dels processos de captació i selecció de personal.

1.1. Fonts de la normativa laboral i altres lleis.

1.1.1. Normativa de protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat. Llei de protecció de dades.

1.1.2. Llei de conciliació de la vida familiar i laboral.

1.1.3. Llei d'igualtat efectiva d'homes i dones.

1.2. El departament de recursos humans: Concepte i objectius. Funcions. Relacions i obligacions laborals.

1.3. Polítiques de gestió del capital humà en l'empresa.

1.3.1. Gestió del coneixement i capital intel·lectual.

1.3.2. Conceptes bàsics vers la cultura corporativa.

1.3.3. Formes d'organització del treball: Per tasques, funcions, resultats, objectius o projectes.

1.3.4. Teletreball, flexibilitat i maneres d'harmonitzar el treball.





- 1.3.5. La conciliació familiar.
- 1.3.6. Flexiseguretat.
- 1.4. Polítiques de reclutament i selecció:
  - 1.4.1. Definició dels llocs de treball: perfil i competències professionals requerides.
  - 1.4.2. Fons de reclutament internes i externes.
- 1.5. Aplicacions específiques de definició de llocs de treball.
- 1.6. Les empreses de selecció de personal. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria en l'àmbit de la selecció de personal.
  - 1.6.1. Descripció general del procés de selecció o circuit de selecció.
  - 1.6.2. Mètodes de selecció de personal: proves de selecció, l'entrevista, dinàmica de grups, centres d'avaluació
  - 1.6.3. Adaptació a la nova ocupació: Incorporació, acollida i clima de treball i/o organitzacional.
- 2. Tramitació administrativa de la formació, desenvolupament i compensació del personal.
  - 2.1. Polítiques i procediments administratius relacionats amb la motivació i la formació.
  - 2.2. Principals tècniques de formació empresarial: formació presencial, formació virtual (e-Learning), formació semipresencial, formació en el lloc de treball, o altres.
  - 2.3. Tipus de formació empresarial: formació ocupacional i formació contínua.
  - 2.4. Entitats de formació: centres públics de formació, dependents de les administracions educatives, de les administracions laborals o d'altres administracions, centres formatius dependents dels agents socials i escoles i entitats privades, entre d'altres.
  - 2.5. Avaluació de la formació. Nivells de satisfacció i indicadors de contribució a la millora en els diferents llocs de treball.
  - 2.6. Control de les compensacions, els incentius i els beneficis del personal.
  - 2.7. Aplicacions informàtiques específiques de control de plans de formació.

UF 2: Contractació i retribució  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

- 1. Confecciona la documentació relativa al procés de contractació, variacions de la situació laboral i acabament de contracte, identificant i aplicant la normativa laboral en vigor.
  - 1.1. Defineix els aspectes més rellevants de les condicions laborals establertes a la Constitució, l'Estatut dels Treballadors, l'Estatut dels Treballadors Autònoms, els Convenis Col·lectius i els contractes.
  - 1.2. Identifica la normativa laboral que afecta els treballadors de les categories laborals administratives, i fa una lectura comprensiva, dels apartats que l'afecten, d'alguns convenis col·lectius de l'entorn proper.
  - 1.3. Reconeix les fases del procés de contractació i els tipus de contractes laborals més habituals segons la normativa laboral.
  - 1.4. Complimenta, a partir de les dades rebudes, els contractes laborals més usuals.
  - 1.5. Localitza i obté documents oficials utilitzant la pàgina web dels organismes públics corresponents.
  - 1.6. Reconeix els processos d'afiliació i alta en la Seguretat Social.
  - 1.7. Localitza i obté les taules, barems i referències sobre les condicions laborals: conveni col·lectiu, bases i tipus de cotització a la Seguretat Social i retencions de l'IRPF.
  - 1.8. Té en compte les normes de cotització de la Seguretat Social referents a condicions laborals, terminis de pagament i fórmules d'ajornament.
  - 1.9. Identifica les causes i procediments de modificació, suspensió i extinció del contracte de treball segons la normativa vigent, així com identifica els elements bàsics de la liquidació.
  - 1.10. Registra la informació generada als respectius expedients de personal.



1.11. Manté els criteris de terminis, confidencialitat, seguretat i diligència en la gestió i conservació de la informació.

1.12. Analitza les implicacions de l'externalització del procés de contractació de l'empresa.

2. Elabora la documentació corresponent al pagament de retribucions del personal, de cotització a la Seguretat Social i impostos inherents, reconeixent i aplicant la normativa en vigor.

2.1. Identifica els conceptes de retribució i cotització del treballador i diferencia els tipus de retribució més comuns.

2.2. Identifica els conceptes bàsics relatius a les activitats laborals dels treballadors autònoms, ja sigui per compte propi o dependents.

2.3. Identifica l'estructura bàsica del salari i els diferents tipus de percepcions salarials, no salarials, les de periodicitat superior al mes i extraordinàries, i la resta de complements.

2.4. Calcula l'import les bases de cotització en funció de les percepcions salarials i les situacions més comunes que les modifiquen.

2.5. Complimenta, en base a la informació rebuda, el rebut de salari i documents de cotització.

2.6. Té en compte els terminis establerts per al pagament de quotes a la Seguretat Social i retencions, així com les fórmules d'ajornament segons els casos.

2.7. Obté els rebuts de salari, documents de cotització i llistats de control.

2.8. Crea els fitxers de tramitació o remissió electrònica, tant per a les entitats financeres com per a l'administració pública.

2.9. Valora les conseqüències de el incompliment dels terminis previstos en la presentació de documentació i/o pagament.

2.10. Realitza periòdicament còpies de seguretat informàtiques per garantir la conservació de les dades en la seva integritat.

2.11. Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions laborals de l'empresa i reconeix la documentació i dades a aportar periòdicament.

Continguts:

1. Confecció de la documentació del contracte de treball, modificacions i extinció del mateix:

1.1. Categories laborals administratives. Convenis d'empresa, sectorials o territorials de l'entorn proper.

1.2. El contracte laboral: concepte, característiques, forma, elements i contingut.

1.3. Aspectes bàsics del temps laboral: jornada de treball, descansos, vacances, jornada nocturna, treball a torns, hores extraordinàries i calendari laboral.

1.4. Relacions laborals de caràcter especials.

1.5. Modalitats de contractació.

1.5.1. Treballadors per compte aliè.

1.5.2. Treballadors autònoms.

1.5.3. Treballadors autònoms dependents.

1.6. Documentació i formalització del contracte de treball.

1.7. Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.

1.8. La liquidació i quitança.

1.9. Les empreses de selecció i contractació de personal. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria en l'àmbit de la contractació de personal.

2. Elaboració de la documentació corresponent al pagament del salari i obligacions inherents.

2.1. Règims del sistema de la Seguretat Social.

2.1.1. Règim general.

2.1.2. Trets bàsics del règim especial dels treballadors autònoms.

2.2. Obligacions de l'empresari amb la Seguretat Social.

2.2.1. Inscripció de les empreses.

2.2.2. Inscripció de treballadors autònoms.



- 2.2.3. Afiliació i alta del treballadors.
- 2.2.4. Altes, baixes i variació de dades.
- 2.2.5. Cotitzacions.
- 2.2.6. Sancions per incompliment en matèria de Seguretat Social.
- 2.2.7. Trets bàsics del sistema RED.
- 2.3. El salari.
  - 2.3.1. Definició.
  - 2.3.2. Salari mínim interprofessional (SMI).
  - 2.3.3. Trets bàsics de la composició del salari: Salari base, complements salarials i no salarials.
- 2.4. Estructura del rebut de salaris.
- 2.5. Cotitzacions a la Seguretat Social.
- 2.6. Tipus i bases de cotització.
- 2.7. Aplicacions específiques de retribucions laborals i tramitació a la Seguretat Social.
- 2.8. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria laboral.

UF 3: Processos de l'activitat laboral  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Elabora la documentació relativa a les incidències derivades de l'activitat laboral dels treballadors, descrivint i aplicant les normes establertes.
  - 1.1. Determina els aspectes bàsics de les relacions laborals quant a les comunicacions internes al personal.
  - 1.2. Elabora formularis de recollida de dades sobre el control presencial, incapacitat temporal, permisos, vacances i similars.
  - 1.3. Realitza càlculs i estadístiques sobre les dades anteriors, utilitzant fulls de càlcul i formats de gràfics.
  - 1.4. Elabora informes bàsics del control de presència, utilitzant aplicacions de procés de text i presentacions de continguts.
  - 1.5. Realitza el seguiment de control de presència per aconseguir l'eficiència de l'empresa.
  - 1.6. Realitza periòdicament còpies de seguretat de les bases de dades dels empleats.
2. Aplica procediments de qualitat, prevenció de riscos laborals i protecció del medi ambient en les operacions administratives de recursos humans reconeixent-ne la incidència en un sistema integrat de gestió administrativa.
  - 2.1. Diferencia els principis bàsics d'un model de gestió de qualitat.
  - 2.2. Analitza la integració dels processos de recursos humans amb altres processos administratius de l'empresa.
  - 2.3. Aplica les normes de prevenció de riscos laborals al sector al qual pertany l'empresa o organització.
  - 2.4. Aplica els processos per a minimitzar el impacte ambiental de la seva activitat.
  - 2.5. Aplica en l'elaboració i conservació de la documentació les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar, reciclar.

Continguts:

1. Elaboració de la documentació relativa a les Incidències en la relació laboral.
  - 1.1. Control horari: Concepte, objectiu.
    - 1.1.1. Tipus de controls en l'àmbit dels recursos humans: control de presència, d'horari, d'assistència, entre d'altres.
    - 1.1.2. Mètodes i instruments del control horari: Tecnologia biomètrica, proximitat, targeta intel·ligent, bandes magnètiques, entre altres.



## 1.2. Absentisme.

### 1.2.1. Concepte, motius i causes.

1.2.2. Tipologia de les absències laborals: Accident laboral, malaltia comuna i/o professional, llicències i permisos, excedències, situacions especials i altres tipus d'absentismes.

1.2.3. Documents i registres de control, en suport convencional i/o informàtics.

1.2.4. Aplicacions informàtiques específiques de control de presència i de control d'accessos.

### 1.3. Gestió de situacions especials.

1.3.1. Llocs de treball afectats per situacions especials dins l'estructura organitzativa i departamental: identificació, registre i comunicació al "controller".

1.3.2. Tècniques en l'estructuració de l'organització laboral davant dels canvis de personal.

1.3.3. Avaluació del compliment, mesura d'indicadors i estudi desviacions estàndard.

1.3.4. Bones pràctiques en l'entorn laboral.

## 2. Aplicació de procediments de qualitat de gestió integral dels recursos humans.

### 2.1. Prevenció de riscos laborals: salut, dany, risc.

2.1.1. Salut i treball. Concepte i objectius.

2.1.2. Identificació bàsica, en l'àmbit dels recursos humans, de riscos i danys laborals i mesures.

2.1.3. Prevenció i seguretat bàsiques en el lloc de treball.

2.1.4. Protocols d'actuacions de protecció mediambiental en la gestió d'administrativa.

2.1.5. Seguiment administratiu dels protocols d'actuació de protecció mediambiental de l'empresa.

2.2. Fonaments i principis bàsics de diferents models de qualitat o d'excel·lència empresarial: característiques, elements clau, avantatges competitives i obligacions.

### 2.3. Empreses certificadores. Tipologies de certificacions. Sectors amb obligació de certificació.

2.3.1. Criteris de planificació, gestió i millora dels recursos humans en models de qualitat: procediments i processos, accions i recursos.

2.3.2. Rendiment, motivació i satisfacció en l'entorn de treball.

2.4. Revisió de les pàgines webs dels diferents organismes relacionats amb la gestió del personal i gestió telemàtica de la documentació generada.

## **Mòdul professional 4: Operacions auxiliars de gestió de tresoreria.**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Control de tresoreria. 33 hores

UF 2: Tramitació d'instruments financers i d'assegurances. 33 hores

UF 3: Operacions financeres bàsiques. 33 hores

UF 1: Control de tresoreria

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Aplica mètodes de control de tresoreria descrivint-ne les fases.

1.1. Descriu la funció i els mètodes del control de la tresoreria en l'empresa.

1.2. Diferencia els fluxos d'entrada i sortida de tresoreria: cobraments i pagaments i la documentació relacionada amb aquests.

1.3. Complimenta els diferents llibres i registres de tresoreria.

1.4. Executa les operacions del procés d'arqueig i quadri de la caixa i detectat les desviacions.

1.5. Punteja la informació dels extractes bancaris amb el llibre de registre del banc.



- 1.6. Analitza la importància de controlar diàriament les posicions de tresoreria.
- 1.7. Descriu les utilitats d'un calendari de venciments en termes de previsió financera.
- 1.8. Realitza el seguiment periòdic –diari, setmanal, quinzenal, mensual, trimestral- de les posicions de tresoreria.
- 1.9. Relaciona el servei de tresoreria i la resta de departaments, empreses i entitats externes.
- 1.10. Analitza la importància d'estar al corrent de les obligacions tributàries per a realitzar contractacions.
- 1.11. Utilitza mitjans telemàtics, d'administració electrònica i altres substitutius de la presentació física dels documents.
- 1.12. Utilitza eines informàtiques específiques per al control de tresoreria.
- 1.13. Prepara i tramita, segons els protocols establerts, les autoritzacions de pagaments i cobraments.
- 1.14. Efectua els processos de tresoreria d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.
- 1.15. Reconeix el funcionament de les provisions de fons en les professions associades a l'àmbit jurídic.
- 1.16. Reconeix el funcionament d'operacions que comporten l'obligació de dipositar fiances com a garantia, entre elles les derivades dels contractes d'arrendament de finques urbanes.
- 1.17. Relaciona els organismes públics en els quals s'han de dipositar fiances, i reconeix les diferents fases i operativa.

#### Continguts:

1. Aplicació de mètodes de control de tresoreria.
  - 1.1. Mètodes del control de gestió de tresoreria. Finalitat. Característiques.
  - 1.2. Responsabilitat del contractista o subcontractista davant l'administració pública.
  - 1.3. Mitjans i documents de cobrament i pagament habitualment utilitzats per les empreses en moneda local i en moneda estrangera.
  - 1.4. Llibres de registres de tresoreria i de cobrament i pagament.
  - 1.5. Instruments de control de caixa i banc: verificació, arqueig, comprovació de saldos i conciliació.
  - 1.6. Aplicacions informàtiques i telemàtiques de gestió de tresoreria, de control pressupostari i de conciliació bancària.
  - 1.7. Provisions de fons en les professions de l'àmbit jurídic. Facturació i pagaments/cobraments en operacions amb provisions de fons.
  - 1.8. Les fiances com a garantia: dipòsit i devolució.
  - 1.9. Les fiances derivades de contractes d'arrendament de finques urbanes. Arrendament de vivendes i arrendaments per a ús diferent de vivenda.
  - 1.10. L'Institut Català del Sòl. Gestió i tramitació, en suport paper i online, de l'operativa de les fiances. Terminis, documentació i imports. Organismes col·laboradors.
  - 1.11. Cambres de la Propietat Urbana. Naturalesa. Serveis.

#### UF 2: Tramitació d'instruments financers i d'assegurances

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Realitza els tràmits de contractació, renovació i cancel·lació corresponents a instruments financers bàsics de finançament, inversió i serveis bancaris que s'utilitzen habitualment en la gestió empresarial, descrivint la finalitat de cada un dels.
  - 1.1. Classifica les organitzacions, entitats i tipus d'empreses que operen en el Sistema Europeu de Bancs Centrals i en el Sistema Financer Espanyol.
  - 1.2. Reconeix les institucions financeres bancàries i no bancàries i descriu les seves principals característiques.
  - 1.3. Diferencia els diferents mercats relacionant-los amb els diferents productes financers



que s'empren habitualment en l'empresa.

- 1.4. Relaciona les funcions principals de cada un dels mitjancers financers.
- 1.5. Diferencia els principals instruments financers bancaris i no bancaris i en descriu les característiques.
- 1.6. Interpreta els productes d'inversió bàsics més usuals en la petita i mitjana empresa (PIME) per a rendibilitzar els excedents de tresoreria.
- 1.7. Interpreta els productes de finançament bàsics, a curt i a llarg termini, i de les operacions de cobrament i pagament, més usuals en la PIME.
- 1.8. Interpreta els productes i mitjans, bàsics, de gestió de la tresoreria en la PIME.
- 1.9. Identifica els serveis bàsics que ofereixen els mitjancers financers bancaris i els documents necessaris per a la seva contractació.
- 1.10. Calcula la rendibilitat i el cost financer dels productes d'inversió bàsics més usuals en la PIME per a rendibilitzar els excedents de tresoreria.
- 1.11. Calcula el cost financer dels productes i mitjans de finançament bàsics, a curt i a llarg termini, i de les operacions de cobrament més usuals en la PIME.
- 1.12. Opera mitjans telemàtics de banca i afins, i amb simuladors de productes de finançament.
- 1.13. Complimenta diversos documents relacionats amb la contractació, renovació i cancel·lació de productes financers habituals en l'empresa.
- 1.14. Reconeix la diferència entre préstecs, amb o sense garantia real, pòlisses de crèdit i les diferents classes existents.
- 1.15. Interpreta la documentació relacionada amb la contractació i el funcionament de préstecs, amb o sense garantia real, reconeixent els requisits i els efectes que tindran sobre els titulars, persones físiques o persones jurídiques.
- 1.16. Interpreta la documentació relacionada amb la contractació i el funcionament de les pòlisses de crèdit, reconeixent els requisits i els efectes que tindran sobre els titulars, persones físiques o jurídiques.

2. Realitza els tràmits de contractació, renovació i cancel·lació corresponents a assegurances que s'utilitzen habitualment en la gestió empresarial, descrivint-ne la finalitat.

- 2.1. Classifica els tipus d'assegurances de l'empresa i els elements que conformen un contracte d'assegurança.
- 2.2. Identifica la tipologia d'establiments que comercialitzen els serveis d'assegurança.
- 2.3. Reconeix el procediment a seguir per contractar una pòlissa d'assegurança, segons el protocol establert per l'empresa per a diferents riscos i/o imports.
- 2.4. Opera mitjans telemàtics i simuladors de contractes d'assegurança.
- 2.5. Identifica els documents necessaris per a la seva contractació, renovació, reclamació, indemnització, cobrament/pagament i cancel·lació de contractes d'assegurances.
- 2.6. Reconeix el procediment a seguir per informar dels sinistres i gestionar el cobrament de les indemnitzacions corresponents, segons els protocols establerts per l'empresa.

Continguts:

1. Tramitació d'instruments financers bàsics de finançament, inversió i serveis:
  - 1.1. Institucions financeres bancàries i no bancàries.
    - 1.1.1. Sistema Europeu de Bancs Centrals. Sistema financer espanyol. Banc Central Europeu. Banc d'Espanya. Entitats oficials de crèdit. Entitats de crèdit: bancs, caixes, cooperatives de crèdit.
    - 1.1.2. Banca ètic o social.
    - 1.1.3. Bancs de temps.
  - 1.2. Mercats financers.
  - 1.3. Instruments financers bancaris de finançament, inversió i serveis.
    - 1.3.1. Productes bancaris de passiu: comptes corrents, comptes d'estalvi, dipòsits a termini entre d'altres.



1.3.2. Productes bancaris d'actiu: préstecs, pòlisses de crèdit, descompte comercial, entre d'altres.

1.3.3. Requisits i efectes dels préstecs, amb o sense garantia real.

1.3.4. Requisits i efectes de les pòlisses de crèdit o comptes de crèdit.

1.3.3. Mitjans de pagament nacionals i exteriors: xecs, xecs bancaris, pagarés, transferències, traspassos entre comptes bancaris, entre d'altres.

1.3.4. Serveis financers: domiciliacions de cobraments i de pagaments, targetes de crèdit, targetes de dèbit, targetes de subministraments, gestió de cobrament, banca electrònica, pagaments de tributs i sancions, apartat de correus bancaris, bústia nocturna, entre d'altres.

1.4. Instruments financers no bancaris de finançament, inversió i serveis.

1.4.1. Renting, confirming, lísing, factoring, forfaiting. Valors de renda fixa i valors de renda variable. Deute públic. Intermediació en valors mobiliaris.

1.5. Altres instruments de finançament. Fons d'inversió i instruments a futur.

1.6. Rendibilitat de la inversió.

1.7. Cost de finançament.

2. Tramitació d'assegurances bàsiques a l'empresa.

2.1. Assegurances habituals sobre béns immobles, mercaderies, transport, responsabilitat civil, responsabilitat mediambiental, i altres usuals en l'empresa.

2.2. Pòlisses d'assegurances: continguts i elements bàsics.

2.3. Primes, sinistres, indemnitzacions.

UF 3: Operacions financeres bàsiques.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Efectua càlculs financers bàsics identificant i aplicant les lleis financeres corresponents.

1.1. Diferència entre les lleis financeres de capitalització i actualització simple i composta.

1.2. Calcula l'interès simple i compost de diversos instruments financers.

1.3. Calcula el descompte simple de diversos instruments financers.

1.4. Descriu les implicacions que tenen el temps i el tipus d'interès en aquest tipus d'operacions.

1.5. Interpreta els conceptes d'actualització i capitalització usats en operacions habituals de l'empresa.

1.6. Diferència els conceptes del tant nominal i interès efectiu o taxa anual equivalent.

1.7. Diferència les característiques dels diferents tipus de comissions dels productes financers més habituals en l'empresa.

1.8. Identifica els serveis bàsics que ofereixen els intermediaris financers bancaris i els documents necessaris per a la seva contractació.

2. Efectua les operacions bancàries bàsiques interpretant la documentació associada.

2.1. Verifica la liquidació de comptes bancaris i pòlisses de crèdit pels mètodes més habituals.

2.2. Verifica el líquid d'una negociació d'efectes.

2.3. Diferència les variables que intervenen en les operacions de préstecs.

2.4. Interpreta els conceptes integrants de la quota del préstec.

2.5. Descriu les característiques del sistema d'amortització de préstecs pels mètodes més habituals.

2.6. Verifica el quadre d'amortització de préstecs senzills pels mètodes més habituals.

2.7. Relaciona les operacions financeres bancàries amb la capitalització simple, composta i el descompte simple.

2.8. Compara productes financers sota les variables cost/rendibilitat.

2.9. Utilitza eines informàtiques específiques del sistema operatiu bancari.



2.10. Utilitza simuladors específics de diferents entitats financeres per al càlcul d'operativa bàsica.

2.11. Reconeix els sistemes de codificació nacional i internacional bancaris.

Continguts:

1. Càlculs financers bàsics:

1.1. Capitalització simple i composta.

1.2. Actualització simple.

1.3. Descompte comercial.

1.4. Tipus d'interès efectiu o taxa anual equivalent. Tants per cent equivalents.

1.5. Comissions bancàries. Identificació i càlcul.

2. Operacions bancàries bàsiques:

2.1. Operacions bancàries de capitalització i descompte simple.

2.2. Operacions bancàries de capitalització i actualització composta.

2.3. Documentació relacionada amb les operacions bancàries.

2.4. Operativa de comerç exterior bàsica: xecs bancaris i transferències.

2.5. Aplicacions informàtiques i telemàtiques d'operativa bancària.

2.6. Serveis bancaris online més habituals.

2.7. Intercanvi electrònic de dades (EDI)

### **Mòdul professional 5: Tècnica comptable**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Patrimoni empresarial i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: Cicle comptable bàsic. 33 hores

UF 3: Cicle comptable mitjà. 66 hores

UF 1: Patrimoni empresarial i metodologia comptable.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Reconeix els elements que integren el patrimoni d'una organització econòmica classificant-los en masses patrimonials.

1.1. Identifica les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.

1.2. Distingeix els diferents sectors econòmics basant-se en la diversa tipologia d'activitats que s'hi desenvolupen.

1.3. Diferencia entre inversió/finançament, inversió/despesa, despesa/pagament i ingrés/cobrament.

1.4. Defineix els conceptes de patrimoni, element patrimonial i massa patrimonial.

1.5. Identifica les masses patrimonials que integren l'actiu, el passiu corrent i no corrent i el patrimoni net.

1.6. Relaciona cada massa patrimonial amb les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.

1.7. Ordena en masses patrimonials els elements patrimonials més usuals en les empreses.

1.8. Identifica l'inventari com a instrument que detalla els elements patrimonials de l'empresa.

2. Identifica el contingut bàsic del Pla General de Comptabilitat i del Pla General de Comptabilitat de la Petita i Mitjana Empresa (PIME), interpretant la seva estructura.

2.1. Relaciona la normativa mercantil amb el Pla de Comptes.





2.2. Reconeix el Pla de Comptes com a instrument d'harmonització comptable en l'àmbit de la Unió Europea amb les Normes Internacionals de Comptabilitat (NIC) i les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), entre d'altres.

2.3. Reconeix la tipologia d'empreses que han d'aplicar el PGC, el PGC-PIME i les NIC/NIIF.

2.4. Identifica les diferents parts del PGC i del PGC-PIME.

2.5. Identifica els principis comptables establerts al marc conceptual del pla.

2.6. Identifica els criteris de valoració comptables establerts en el marc conceptual del pla.

2.7. Diferencia les parts del pla comptable que són obligatòries de les quals no ho són.

2.8. Descriu el sistema de codificació establert en el pla de comptes i la seva funció en l'associació i desglossament de la informació comptable.

Identifica els comptes que corresponen als elements patrimonials.

2.9. Codifica un conjunt d'elements patrimonials d'acord amb els criteris del pla comptable.

2.10. Identifica els comptes anuals que estableix el pla de comptes.

3. Reconeix la metodologia comptable analitzant la terminologia i els instruments comptables utilitzats en l'empresa.

3.1. Distingeix les fases del d'obertura, gestió, regularització i tancament del cicle comptable complet adaptant-les a la legislació vigent.

3.2. Descriu el concepte de compte com a instrument per representar els diferents elements patrimonials i fets econòmics de l'empresa, aplicant el mètode de comptabilització per partida doble.

3.3. Reconeix els criteris de càrrec i abonament com a mètode de registre de les modificacions del valor dels elements patrimonials.

3.4. Diferencia els comptes més usuals de compres i despeses i vendes i ingressos.

3.5. Diferencia els comptes relacionats amb el registre de l'IVA.

3.6. Diferencia els comptes relacionats amb les adquisicions i lliuraments intracomunitaris i amb les operacions exteriors.

3.7. Diferencia els comptes més usuals d'actiu no corrent, existències, creditor i deutors per operacions comercials, comptes financers i finançament bàsic.

3.8. Diferencia els comptes relacionats amb la depreciació de valor de l'immobilitzat.

3.9. Reconeix la importància del balanç de comprovació com a instrument bàsic per a la identificació d'errors i omissions a les anotacions dels comptes.

3.10. Estableix la funció del balanç de situació, dels comptes de pèrdues i guanys, de l'estat de canvis en el patrimoni net (PIMES), de l'estat de fluxes d'efectiu i de la memòria.

3.11. Obté i interpreta el concepte de resultat comptable.

Continguts:

1. Elements patrimonials de les organitzacions econòmiques:

1.1. L'activitat econòmica i el cicle econòmic i la comptabilitat.

1.2. L'Actiu, el Passiu i el Patrimoni Net d'una empresa.

1.3. L'equilibri patrimonial.

1.4. L'inventari: normativa legal, classes, elaboració i estructura.

2. El Pla General de Comptabilitat i el Pla General de Comptabilitat PIME:

2.1. Normalització comptable. El PGC i el PGC-PIME.

2.2. Harmonització comptable internacional NIC/NIIF i altres.

2.3. Marc Conceptual del Pla comptable.

2.4. Normes de registre i valoració del Pla Comptable.

2.5. Comptes anuals.

2.6. Quadre de comptes.

2.7. Definicions i relacions comptables.

3. La metodologia comptable:



- 3.1. Legislació mercantil sobre llibres i documents comptables.
- 3.2. Legislació fiscal sobre llibres i documents comptables.
- 3.3. Llibres auxiliars de registre d'operacions comptables.
- 3.4. Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable.
- 3.5. Teoria dels comptes: tipus de comptes i mètode per partida doble.
- 3.6. Desenvolupament del cicle comptable.
- 3.7. Balanç de comprovació.

UF 2: Cicle comptable bàsic.  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Classifica comptablement fets econòmics bàsics, aplicant la metodologia comptable i els criteris del Pla General de Comptabilitat PIME.
  - 1.1. Identifica els comptes d'actiu, passiu i net patrimonial que intervenen en les operacions bàsiques de les empreses.
  - 1.2. Identifica els comptes de compres i despeses, i vendes i ingressos, pagaments i cobraments, que intervenen en les operacions bàsiques de les empreses.
  - 1.3. Codifica els comptes conforme al Pla comptable.
  - 1.4. Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen, segons el Pla comptable.
  - 1.5. Realitza els assentaments corresponents als fets comptables i les operacions comptables derivats d'un exercici econòmic molt bàsic.
  - 1.6. Realitza les operacions de regularització i tancament a final del cicle comptable.
  - 1.7. Realitza l'operativa comptable amb pulcritud, rigorositat i amb especial atenció a l'eliminació d'errades, valorant la incidència d'aquestes en els controls interns, externs i/o auditories a què està sotmesa l'empresa.
  - 1.8. Aplica els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat en el tractament comptable de la informació.

Continguts:

1. Comptabilització dels fets econòmics bàsics de l'empresa:
  - 1.1. Compres i despeses.
  - 1.2. Vendes i ingressos.
  - 1.3. Pagaments i cobraments.
  - 1.4. Comptabilització i liquidació de l'IVA en operacions en el mercat domèstic en el règim general.
  - 1.5. Resultat comptable.
  - 1.6. Regularització comptable
  - 1.7. Tancament comptable.
  - 1.8. Confecció del comptes de resultats i del balanç de situació.
  - 1.9. Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat comptables.

UF 3: Cicle comptable mitjà.  
Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Classifica comptablement els fets econòmics més usuals, aplicant la metodologia comptable i els criteris del Pla General de Comptabilitat i el Pla General de Comptabilitat PIME.
  - 1.1. Identifica els comptes d'actiu, passiu i net patrimonial que intervenen en les operacions més usuals de les empreses.
  - 1.2. Codifica els comptes conforme al Pla comptable i determina els conceptes de càrrec i



abonament en cada cas.

1.3. Realitza els assentaments corresponents a les variacions dels comptes de deutors i creditors per operacions comercials i en moneda estrangera.

1.4. Realitza els assentaments bàsics relacionats amb la compravenda d'immobilitzat.

1.5. Realitza els assentaments corresponents a despeses i ingressos financers habituals.

1.6. Realitza els assentaments relacionats amb les despeses de personal i les corresponents liquidacions als organismes públics.

1.7. Realitza els assentaments de variació d'existències.

1.8. Realitza els assentaments d'amortització de l'immobilitzat.

1.9. Realitza els assentament de finançament corrent bàsic.

1.10. Realitza els assentament de declaració i/o liquidació dels impostos relacionats amb l'activitat i el resultat empresarial.

1.11. Realitza les operacions de regularització i tancament a final del cicle comptable.

1.12. Realitza l'operativa comptable amb pulcritud, rigorositat i amb especial atenció a l'eliminació d'errades, valorant la incidència d'aquestes en els controls interns, externs i/o auditories a què està sotmesa l'empresa.

1.13. Aplica els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat en el tractament comptable de la informació.

2. Realitza operacions de comptabilització mitjançant de l'ús aplicacions informàtiques específiques valorant l'eficiència d'aquestes en la gestió del pla de comptes.

2.1. Realitza les altes i baixes dels comptes i subcomptes codificats que procedeixen de la documentació suport, seguint els procediments establerts.

2.2. Proposa altes i baixes de codis i conceptes en assentaments predefinits seguint els procediments establerts.

2.3. Introdueix conceptes codificats en l'aplicació informàtica seguint els procediments establerts.

2.4. Realitza les baixes dels conceptes codificats amb l'autorització corresponent.

2.5. Introdueix els assentaments predefinits en l'aplicació informàtica seguint els procediments establerts.

2.6. Introdueix la informació que correspon a cada camp a l'assentament d'acord amb la naturalesa econòmica de l'operació.

2.7. Resol els imprevistos que puguin sorgir durant la utilització de l'aplicació, recorrent a l'ajuda del programa, a l'ajuda on-line o al servei d'atenció al client de l'empresa subministradora del programari.

2.8. Realitza còpia de seguretat dels comptes, saldos i els seus moviments respectius, així com altres registres comptables i de gestió, predefinits o no.

2.9. Segueix el pla d'acció per a la custòdia en lloc i suport adequat, i la gestió administrativa de la còpia de seguretat, en temps i amb els mètodes adequats, en l'àmbit de les seves competències.

2.10. Obté informes, llistes i gràfics dels subcomptes, inventaris, venciments i altra informació bàsica de l'empresa.

Continguts:

1. Comptabilització dels fets econòmics usuals a l'empresa:

1.1. Altres compres i despeses. Despeses financers.

1.2. Altres vendes i ingressos. Ingressos financers.

1.3. Moneda estrangera.

1.4. Deutors i creditors per operacions comercials.

1.5. Comptabilització i liquidació de l'IVA en operacions en el mercat domèstic, mercat interior europeu i mercats exteriors. Règim general i règim de recàrrec d'equivalència.

1.6. Operacions relacionades amb el personal de l'empresa.



- 1.7. Inversions en immobilitzat material.
  - 1.8. Altres comptes d'actiu, passiu i net patrimonial.
  - 1.9. Declaracions fiscals.
  - 1.10. Variació d'existències.
  - 1.11. Depreciació d'immobilitzat.
  - 1.12. Finançament bàsic corrent.
  - 1.13. Resultat comptable.
  - 1.14. Regularització comptable
  - 1.15. Tancament comptable.
  - 1.16. Comptes anuals bàsics.
  - 1.17. Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat comptables.
2. Operacions de comptabilització mitjançant aplicacions informàtiques específiques:
- 2.1. Gestió de les partides comptables en una aplicació informàtica.
  - 2.2. Operacions de manteniment bàsic d'aplicacions
  - 2.3. Els assentaments predefinits.
  - 2.4. Registres de venciments de cobrament i pagament.
  - 2.5. Inventari.
  - 2.6. Informes, llistes i gràfics.
  - 2.7. Operacions online bancàries i fiscals.
  - 2.8. Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat comptables.

### **Mòdul professional 6: Tractament de la documentació comptable**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Preparació i codificació comptable. 33 hores

UF 2: Registre comptable. 36 hores

UF 3: Comptes anuals bàsics. 15 hores

UF 4: Verificació i control intern. 15 hores

UF 1: Preparació i codificació comptable.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Prepara la documentació suport dels fets comptables interpretant la informació que conté.
  - 1.1. Identifica els diferents tipus de documents suport que són objecte de registre comptable.
  - 1.2. Comprova que la documentació suport rebuda conté tots els registres de control intern establerts -firma, autoritzacions o d'altres- per al seu registre comptable.
  - 1.3. Identifica les errades habituals i efectua propostes per a esmenar-les, si és el cas, seguint els protocols establerts per l'empresa.
  - 1.4. Classifica la documentació suport d'acord a criteris prèviament establerts.
  - 1.5. Efectua el procediment d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.
  - 1.6. Manté l'espai de treball amb el grau apropiat d'ordre i pulcritud.
  - 1.7. Reporta o documenta, segons els protocols establerts en cada cas, la situació de cada document suport.
  - 1.8. Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions comptables i fiscals de l'empresa i reconeix la documentació i dades a aportar periòdicament.



2. Codifica els documents suport per a la seva comptabilització garantint la traçabilitat de les operacions econòmiques i financeres a que corresponen i aplicant la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat PIME.

2.1. Codifica els documents conforme al pla general de comptabilitat.

2.2. Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen segons els diferents fets comptables, segons el pla de comptes.

2.3. Codifica operacions de compres i despeses, i vendes i ingressos, pagaments i cobraments, habituals en l'operativa de l'empresa.

2.4. Codifica operacions de compra i venda en el mercat domèstic, el mercat interior i els mercats exteriors.

2.5. Codifica operacions comercials amb creditors i deutors.

2.6. Codifica documents representatius de despeses i ingressos financers, i de transferències i traspassos bancaris.

2.7. Codifica documents fiscals de declaracions i liquidacions d'impostos.

2.8. Codifica documents laborals corresponents a nòmines i a empresaris autònoms.

2.9. Codifica operacions d'adquisició d'actiu no corrent habituals en l'empresa.

2.10. Codifica operacions habituals de serveis bancaris i de finançament bàsic.

2.11. Codifica documents representatius de variació d'existències.

2.12. Codifica documents representatius de depreciacions d'immobilitzat.

Continguts:

1 Preparació de documentació suport de fets comptables:

1.1. La documentació mercantil i comptable.

1.2. La documentació interna.

1.3. Interpretació comptable dels documents justificants de la informació comptable.

1.4. Documents-justificants mercantils tipus. Documents-justificants tipus.

1.5. Organització dels documents mercantils i interns per l'optimització del procés comptable.

1.6. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria jurídica, comptable i fiscal.

2. Codificació de la documentació suport.

2.1. Concepte de càrrec i abonament.

2.2. Aplicació del pla general de comptabilitat.

2.3. Documents suport.

2.4. Traçabilitat en la informació comptable. Concepte i finalitats.

UF 2: Registre comptable.

Durada: 36 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Registra comptablement les operacions econòmiques i financeres habituals corresponents a un exercici econòmic complet en aplicacions informàtiques, reconeixent i aplicant la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat PIME.

1.1. Identifica els comptes que intervenen en les operacions més habituals de les empreses.

1.2. Introdueix el codi dels comptes conforme al pla general de comptabilitat.

1.3. Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen segons els diferents fets comptables, segons el pla de comptes.

1.4. Efectua els assentaments corresponents a compres i despeses i vendes i ingressos habituals a l'empresa.

1.5. Efectua els assentaments corresponents a la resta d'operacions habituals a l'empresa.

1.6. Complimenta els diferents camps del llibre de béns d'inversió per mitjans manuals i/o informàtics.



- 1.7. Comptabilitza les operacions relatives a la liquidació de l'IVA.
- 1.8. Realitza les còpies de seguretat segons el protocol establert per a salvaguardar les dades registrades.
- 1.9. Efectua el procediment d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.

2. Comptabilitza operacions econòmiques i financeres habituals corresponents a un exercici econòmic complet, reconeixent i aplicant la metodologia comptable i els criteris del Pla de Comptabilitat.

- 2.1. Identifica els fets econòmics i financers que originen una anotació comptable. Introdueix correctament la informació derivada de cada fet econòmic en l'aplicació informàtica de forma cronològica.
- 2.2. Obté periòdicament, o de forma puntual, els balanços de comprovació de sumes i saldos.
- 2.3. Efectua els càlculs necessaris per a les operacions derivades dels registres comptables que s'ha de realitzar abans del tancament de l'exercici econòmic.
- 2.4. Introdueix correctament en l'aplicació informàtica les amortitzacions corresponents, les correccions de valor reversibles i la regularització comptable que correspon a un exercici econòmic concret.

Continguts:

1 Registre comptable de fets econòmics i financers habituals:

- 1.1. Operacions relacionades amb compres i vendes.
- 1.2. Despeses i ingressos.
- 1.3. Immobilitzat Material.
- 1.4. Liquidació d'IVA.
- 1.5. Càlcul del resultat.
- 1.6. Registre comptable informàtic dels fets econòmics i financers habituals.

2. Comptabilització d'operacions d'un exercici econòmic complet:

- 2.1. Assentament d'obertura.
- 2.2. Registre comptable d'operacions diàries.
- 2.3. Balanç de comprovació de sumes i saldos.
- 2.4. Regularització.
- 2.5. Compte de Pèrdues i guanys.
- 2.6. Balanç de situació final.
- 2.7. Assentament de tancament.

UF 3: Comptes anuals bàsics.

Durada: 15 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Obté o confecciona el resultat comptable i el balanç de situació com a comptes anuals bàsics, utilitzant aplicacions informàtiques específiques, i col·labora en la preparació d'informació i en la posterior elaboració de la resta de comptes anuals.
  - 1.1. Obté amb mitjans informàtics el resultat comptable i el balanç de situació final.
  - 1.2. Prepara, segons pautes establertes, la informació econòmica rellevant per a elaborar la memòria, l'estat de canvis en el patrimoni net, i l'estat de fluxos d'efectiu, de l'empresa per a un exercici econòmic concret.
  - 1.3. Redacta la memòria de l'empresa per a un exercici econòmic concret, segons informació i documentació molt pautada, i en base a les instruccions rebudes.
  - 1.4. Verifica el funcionament del procés, contrastant els resultats amb les dades introduïdes.



Continguts:

1. Comptes anuals.
  - 1.1. Resultat comptable i balanços.
  - 1.2. Comptes anuals.
  - 1.3. Obtenció de dades i informació, per mitjans convencionals i informàtics.
  - 1.4. Aplicacions informàtiques específiques de comptabilitat i gestió.
  - 1.5. Redacció de comptes anuals en base a pautes establertes i dades rebudes.

UF 4: Verificació i control intern.

Durada: 15 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Comprova els comptes relacionant cada registre comptable amb les dades dels documents suport.
  - 1.1. Comprova els saldos dels comptes per verificar la correcció dels assentaments.
  - 1.2. Verifica els saldos dels comptes deutors i creditors de les administracions públiques amb la documentació laboral i fiscal.
  - 1.3. Comprova els saldos de caixa amb els registres corresponents.
  - 1.4. Comprova els saldos bancaris de dipòsits i inversions, i de préstecs i crèdits, amb la documentació suport.
  - 1.5. Realitza les correccions adequades a través de la conciliació bancària perquè, tant els llibres comptables com el saldo dels comptes, reflecteixin les mateixes quantitats.
  - 1.6. Punteja els saldos de clients i proveïdors d'acord a les normes internes rebudes.
  - 1.7. Comprova els saldos de l'amortització acumulada dels elements de l'immobilitzat concordi amb les quanties de quotes d'amortització establertes.
  - 1.8. Comprova l'exactitud dels saldo d'existències amb la realitat física detallada en inventaris i/o proporcionada pel departament d'emmagatzematge.
  - 1.9. Comprova el saldo dels comptes com pas previ a l'inici de les operacions de tancament de l'exercici.
  - 1.10. Comunica els errors detectats segons el procediment establert.
  - 1.11. Utilitza aplicacions informàtiques per a la comprovació dels registres comptables.
  - 1.12. Arxiva la documentació suport dels assentaments seguint els procediments establerts.
  - 1.13. Realitza el procediment rigorosament i amb pulcritud, i d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.

Continguts:

1. Comprovació de comptes:
  - 1.1. La comprovació dels registres comptables.
  - 1.2. La conciliació bancària i els saldos de caixa.
  - 1.3. La comprovació en les aplicacions informàtiques.
  - 1.4. El control intern i les auditories.
  - 1.5. Arxiu dels documents mercantils per l'optimització del procés comptable.

### **Mòdul professional 7: Tractament informàtic de la informació**

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició:

Unitats formatives que el componen: no se n'assignen

UF 1: Tecnologia i comunicacions digitals. 33 hores

UF 2: Ordinografia i gravació de dades. 33 hores

UF 3: Tractament de la informació escrita i numèrica. 66 hores



UF 4: Tractament de dades i integració d'aplicacions. 33 hores

UF 5: Presentacions multimèdia de continguts. 33 hores

UF 6: Eines d'internet per a l'empresa. 33 hores

UF 1: Tecnologia i comunicacions digitals.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica els sistemes informàtics analitzant la seva organització i funcionament segons el tipus d'empresa.

1.1. Reconeix diferents formes d'organització de les xarxes informàtiques en empreses i/o organitzacions .

1.2. Distingeix entre ordinador client i ordinador servidor.

1.3. Identifica els diferents tipus d'usuaris i les seves funcions.

1.4. Identifica els diferents elements del maquinari, perifèrics i accessoris utilitzats habitualment en les organitzacions empresarials, i en reconeix les diferents classes de connectivitat, possibilitats de sincronització i d'interacció.

1.5. Diferencia els diferents tipus de sistemes operatius de base, privatis i lliures.

1.6. Reconeix els diferents tipus de sistemes operatius d'aplicació: ofimàtiques, de control de sistemes, d'automatització de processos, software empresarial, de tractament i edició de textos i nombres, de tractament de dades, entre d'altres.

1.7. Reconeix les funcions principals dels sistemes operatius en funció del sistema d'organització informàtica de l'empresa.

1.8. Distingeix les possibles configuracions, prestacions , opcions i nivell de compatibilitat dels sistemes operatius en l'organització digital de la informació.

1.9. Aplica les normes de seguretat informàtica i confidencialitat, i els protocols de destrucció d'establers.

1.10. Analitza, pel que fa a les tasques de gestió administrativa, les implicacions de l'externalització, total o parcial, dels serveis informàtics de l'empresa o organització.

2. Instal·la i actualitza aplicacions informàtiques relacionades amb la tasca administrativa raonant els passos a seguir en el procés.

2.1. Identifica els requisits mínims i òptims per al funcionament de l'aplicació.

2.2. Identifica i estableix les fases del procés d'instal·lació i actualització.

2.3. Interpreta les especificacions tècniques del procés d'instal·lació.

2.4. Configura les aplicacions segons els criteris establerts.

2.5. Instal·la i desinstal·la programari lliure.

2.6. Soluciona problemes, en el seu àmbit de competència, en la instal·lació o integració amb el sistema informàtic.

2.7. Documenta les incidències informàtiques segons les especificacions establertes i les reporta als serveis tècnics corresponents.

2.8. Elimina i/o afegeix components de la instal·lació en l'equip.

2.9. Reconeix les llicències de programari i els drets d'autoria.

2.10. Utilitza els programaris de protecció i seguretat.

2.11. Realitza el manteniment de l'ordinador eliminant els fitxers inservibles i els residus, seguint els protocols establerts.

1.12. Identifica els requisits de la signatura digital i la utilitza.

3. Gestiona el correu i l'agenda electrònica o PDA (Personal Digital Assistant) utilitzant aplicacions específiques.

3.1. Identifica i diferencia proveïdors de correu electrònic, gratuïts i de pagament, programes servidors de correu i protocols, dominis, i programes de gestió de correus.





- 3.2. Crea diversos comptes de correu electrònic, personals i corporatius, descrivint els elements que el componen i n'analitza les prestacions.
- 3.3. Configura diferents tipus de comptes de correu i agenda electrònics.
- 3.4. Analitza les necessitats bàsiques de gestió de correu i agenda electrònica.
- 3.5. Realitza la gestió administrativa dels comptes de correu, personals i corporatius, i de les agendes electròniques corresponents, segons els protocols establerts.
- 3.6. Connecta i sincronitza agendes de l'equip informàtic amb dispositius mòbils.
- 3.7. Opera amb llibreta d'adreces.
- 3.8. Utilitza les opcions de gestió de correu electrònic: etiquetes, filtres, carpetes i d'altres.
- 3.9. Optimitza la utilització del correu electrònic utilitzant els formats d'emmagatzematge adients.
- 3.10. Utilitza diferents opcions d'agenda electrònica.

Continguts:

1. Sistemes informàtics de l'empresa.
  - 1.1. Organització.
  - 1.2. Xarxes. Tipus de xarxes. Intranets.
  - 1.3. Ordinadors clients i ordinadors servidors.
  - 1.4. Maquinari, perifèrics, accessoris.
  - 1.5. Connectivitat, sincronització i interacció.
  - 1.6. Programari lliure i programari privatiu. Sistemes operatius, lliures i privatis. Tipus. Configuracions, prestacions i opcions.
  - 1.7. Seguretat informàtica.
  - 1.8. Empreses de prestació de serveis informàtics. Nivells de descentralització i garanties exigides.
2. Instal·lació i actualització d'aplicacions:
  - 2.1. Tipus d'aplicacions ofimàtiques.
  - 2.2. Tipus de llicències programari.
  - 2.3. Necessitats dels entorns d'explotació i requeriments de les aplicacions.
  - 2.4. Components i complements de les aplicacions.
  - 2.5. Procediments d'instal·lació, configuració i comprovació d'integritat.
  - 2.6. Diagnòstic i resolució de problemes.
  - 2.7. Manuals tècnics sobre incidències informàtiques. Protocols d'actuació i report als serveis tècnics informàtics.
  - 2.8. Programari de seguretat. Tipus. Instal·lació.
  - 2.9. Signatura digital. Certificat digital de l'empresa.
3. Gestió de correu i agenda electrònica:
  - 3.1. Proveïdors, servidors i gestors de comptes correu electrònic. Dominis. Protocols.
  - 3.2. Tipus de comptes de correu electrònic.
  - 3.3. Entorns de treball: configuració i personalització.
  - 3.4. Plantilles i signatures corporatives.
  - 3.5. Subscripció o sindicació de notícies («news»): configuració, ús i sincronització de missatges.
  - 3.6. La llibreta de direccions: importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució, posar la llista a disposició d'altres aplicacions ofimàtiques. Gestió de correus: enviar, esborrar, guardar, còpies de seguretat, entre d'altres.
  - 3.7. Formats d'emmagatzematge de la informació.
  - 3.8. Gestió de l'agenda: cites, calendari, avisos, tasques, entre d'altres.
  - 3.9. Sincronització i interacció amb dispositius mòbils.



UF 2: Ordinografia i gravació de dades  
Durada: 33 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Processa textos alfanumèrics habitualment utilitzats a l'empresa, prioritàriament en un teclat estès, aplicant les tècniques mecanogràfiques.

1.1. Organitza els elements i espais de treball.

1.2. Manté la posició corporal correcta i les condicions òptimes segons les prescripcions ergonòmiques en les tasques de processament de dades amb equipaments informàtics diversos.

1.3. Coneix les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

1.4. Identifica la posició correcta dels dits a les files del teclat alfanumèric.

1.5. Empra coordinadament les línies del teclat alfanumèric i les tecles de signes i puntuació.

1.6. Utilitza el mètode d'escriptura al tacte amb textos alfanumèrics de dificultat progressiva i en taules senzilles, en les dues llengües oficials.

1.7. Transcriu textos alfanumèrics, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa, controlant la velocitat (mínim de 200 pulsacions per minut) i la precisió (màxim una falta per minut) amb l'ajuda d'un programa informàtic.

1.8. Localitza i corregeix, utilitzant correctors automatitzats o no, els errors mecanogràfics.

1.9. Utilitza diferents tipus de teclats amb correcció ergonòmica, habilitat digital, velocitat i precisió.

1.10. Empra amb agilitat les tecles d'edició, i les tecles de funció que substitueixen el ratolí o altres perifèrics d'entrada.

1.11. Usa amb agilitat els teclats tàctils, i els teclats virtuals o en pantalla.

1.12. Aplica les normes de presentació dels diferents documents de text segons les normes d'estil establertes.

Continguts:

1. Processament de textos alfanumèrics en teclats estesos, o en altres tipus de teclat.

1.1. Postura i actitud corporal davant del terminal.

1.2. Composició d'un terminal informàtic.

1.3. Teclat QWERTY i altres.

1.4. Tecles d'escriptura, numèriques, d'edició i de funció.

1.5. Col·locació de dits.

1.6. Tipologia de teclats.

1.7. Desenvolupament de la destresa mecanogràfica:

1.7.1. Escriptura de paraules simples.

1.7.2. Escriptura de paraules de dificultat progressiva.

1.7.3. Majúscules, numeració i signes de puntuació.

1.7.4. Còpia de texts amb velocitat controlada.

1.7.5. Escriptura de textos en anglès.

1.8. Correcció d'errors. Correctors automatitzats. Correcció de textos en diversos idiomes.

UF 3: Tractament de la informació escrita i numèrica.

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Elabora documents de textos habituals a l'empresa, utilitzant les opcions d'un processador de textos tipus, de programari lliure i propietari i en diversos sistemes operatius.

1.1. Utilitza les funcions, prestacions i procediments dels processadors de textos i autoedició.

1.2. Identifica i observa amb rigorositat les característiques dels tipus de documents més usuals en l'àmbit de la gestió administrativa.



1.3. Redacta documents de text amb correcció ergonòmica, habilitat digital i amb la destresa adequada i aplicant les normes d'estructura adequada en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

1.4. Detecta i corregeix amb agilitat, les errades comeses, amb eines automatitzades de correcció en les dues llengües oficials i en anglès.

1.5. Confecciona plantilles adaptades als documents administratius tipus per tal d'automatitzar tasques repetitives.

1.6. Confecciona índexs, macros i formularis.

1.7. Integra, en documents de text, objectes, gràfics, taules i fulls de càlcul, i hipervincles entre d'altres.

1.8. Utilitza diferents formats d'emmagatzematge i de compressió d'arxius, i en reconeix les utilitats.

1.9. Recupera i reutilitza, en els casos que sigui convenient, la documentació i/o informació emmagatzemada.

1.10. Utilitza amb agilitat programari de tractament de textos instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

1.11. Utilitza les funcions i utilitats que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

2. Elaborada documents i plantilles habituals a l'empresa utilitzant opcions del full de càlcul tipus, de programari lliure i propietari i en diversos sistemes operatius.

2.1. Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulls i llibres, entre d'altres.

2.2. Aplica fórmules i funcions en fulls de càlcul, entre diversos fulls i entre diferents llibres de càlcul.

2.3. Utilitza, amb agilitat, fulls de càlcul per automatitzar tasques i funcions repetitives en l'àmbit de la seva competència.

2.4. Genera i modifica gràfics de diferents tipus.

2.5. Empra macros per a la realització de documents i plantilles.

2.6. Importa i exporta fulls de càlcul creats amb altres aplicacions i en altres formats.

2.7. Utilitza el full de càlcul com a base de dades: formularis, creació de llistats, filtrat, protecció, ordenació de dades, entre d'altres.

2.8. Empra aplicacions i perifèrics per introduir textos, números, codis, imatges, entre d'altres.

2.9. Utilitza amb agilitat programari de tractament d'informació numèrica instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

#### Continguts:

1. Elaboració de documents i plantilles mitjançant processadors de text.

1.1. Utilització de programari, lliure i propietari en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per a introduir textos i imatges.

1.2. Elaboració de tot tipus de documents administratius i comercials habituals a l'empresa.

1.3. Estils.

1.4. Formularis.

1.5. Combinació documents.

1.6. Formats d'emmagatzematge i tramesa d'arxius.

1.7. Creació i ús de plantilles.

1.8. Importació i exportació de documents.

1.9. Treball en grup: comparació de documents, versions de documents, control de canvis, entre d'altres.

1.10. Disseny i creació de macros senzilles.

2. Elaboració de documents i plantilles mitjançant fulls de càlcul:



- 2.1. Utilització de programari, lliure i propietari en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per a introduir textos i imatges.
- 2.2. Elaboració de diferents tipus de documents administratius i comercials (pressupostos, previsions de tresoreria, factures, inventaris, registres, fitxes de magatzem, entre d'altres).
- 2.3. Estils.
- 2.4. Utilització de fórmules i funcions.
- 2.5. Creació de taules i gràfics dinàmics.
- 2.6. Ús de plantilles i assistents.
- 2.7. Importació i exportació de fulls de càlcul.
- 2.8. Utilització d'opcions de treball en grup, control de versions, verificació de canvis, entre d'altres.
- 2.9. Disseny i creació de macros senzilles.

UF 4: Tractament de dades i integració d'aplicacions  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Realitza operacions de manipulació de dades en bases de dades ofimàtiques tipus, de programari lliure i propietari i en diversos sistemes operatius.
  - 1.1. Identifica els elements de les bases de dades relacionals en supòsits empresarials habituals.
  - 1.2. Crea bases de dades ofimàtiques senzilles relacionades amb tasques de gestió administrativa de clients i proveïdors.
  - 1.3. Utilitza les funcions d'inserir, modificar i eliminar registres en taules de bases de dades.
  - 1.4. Utilitza assistents en la creació de consultes.
  - 1.5. Utilitza assistents en la creació de formularis.
  - 1.6. Utilitza assistents en la creació d'informes.
  - 1.7. Realitza recerca i filtrat sobre la informació emmagatzemada.
  - 1.8. Utilitza amb agilitat programari de tractament de dades instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
2. Realitza operacions d'integració d'aplicacions ofimàtiques, tant de caire privatiu com lliure.
  - 2.1. Diferencia les prestacions atenent al tipus de programari de l'empresa i els procediments establerts.
  - 2.2. Reconeix els diversos formats dels arxius a integrar i els requisits per tal d'optimitzar les integracions.
  - 2.3. Identifica les formes de compatibilitat d'arxius.
  - 2.4. Determina la informació i els objectes a integrar.
  - 2.5. Elabora plantilles per a la integració d'aplicacions que ho requereixin.
  - 2.6. Identifica l'ordre seqüencial de les diferents fases de la integració.
  - 2.7. Automatitza tasques administratives utilitzant la integració de diverses aplicacions.
  - 2.8. Determina les plantilles i/o documents que s'arxivaran com a documents justificatius de les tasques realitzades, seguint els protocols establerts.

Continguts:

1. Utilització de bases de dades ofimàtiques:
  - 1.1. Utilització de programari, lliure i propietari en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per a introduir textos i imatges.
  - 1.2. Elements de les bases de dades relacionals.
  - 1.3. Creació de bases de dades senzilles usuales en l'empresa i les corporacions.
  - 1.4. Creació de taules, consultes, formularis i informes.
  - 1.5. Utilització d'assistents.



1.6. Recerca i filtratge de la informació.

1.7. Disseny i creació de macros senzilles.

2. Integració d'aplicacions ofimàtiques.

2.1. Importació i exportació entre continguts de diversos aplicatius.

2.2. Ús de la integració d'aplicacions en tasques i funcions administratives:

2.3. Combinacions de correspondència.

2.4. Etiquetes i sobres

2.5. Gestió d'existències

2.6. Gestió de personal

2.7. Gestió de registres comptables

2.8. Gestió d'arxius i registres.

2.9. Creació de catàlegs, estàtics i dinàmics, entre d'altres.

UF 5: Presentacions multimèdia de continguts.

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Integra imatges digitals i seqüències de vídeo en tot tipus de documents i arxius habituals a l'empresa, utilitzant aplicacions tipus, de programari lliure i propietari i en diversos sistemes operatius, i els perifèrics i accessoris.

Criteris d'avaluació

1.1 Elabora, segons les instruccions rebudes, documents d'empresa que incorporin imatges digitals, aplicant-hi

tècniques de captura i d'edició bàsiques.

1.2 Utilitza diferents formats d'imatges segons el tipus de document.

1.3 Realitza l'adquisició d'imatges amb perifèrics i accessoris.

1.4 Treballa amb imatges de diferents resolucions, segons l'objectiu a assolir.

1.5 Importa i exporta imatges en diversos formats.

1.6 Elabora, segons les instruccions rebudes, vídeos d'empresa aplicant-hi tècniques de captura i d'edició bàsiques.

1.7 Reconeix els elements que componen una seqüència de vídeo.

1.8 Reconeix els diversos formats de so i el seu tractament digital.

1.9 Analitza els tipus de formats i «còdecs» més emprats.

1.10 Importa i exporta seqüències de vídeo.

1.11 Captura seqüències de vídeo amb recursos adequats.

2. Elabora presentacions multimèdia habituals a l'empresa, en base a especificacions donades, utilitzant aplicacions específiques.

2.1. Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.

2.2. Reconeix els diferents tipus de visualització associats a una presentació.

2.3. Aplica i reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny, utilització del color i de les animacions.

2.4. Dissenya plantilles de presentacions i les reutilitza en el cas que sigui convenient.

2.5. Crea presentacions, segons les pautes rebudes i complint rigorosament les limitacions establertes.

2.6. Utilitza perifèrics per executar presentacions.



3. Prepara informació textual i gràfica per confeccionar materials informatius i publicitaris aplicant-hi procediments estandarditzats d'elaboració i revisió.

#### Criteris d'avaluació

- 3.1 Selecciona informació textual segons instruccions rebudes i el tipus de material a editar i el segment o segments a qui s'adreça el missatge.
- 3.2 Valora els formats més adequats per als diferents canals de comunicació que s'utilitzaran per publicar la informació.
- 3.3 Revisa els continguts de la informació textual i gràfica seleccionada segons instruccions rebudes -actualització, coherència, cohesió, parts del text, entre d'altres-.
- 3.4 Aplica a la informació a editar eines automatitzades de revisió lingüística en llengües catalana, castellana i anglesa.
- 3.5 Aplica a la informació a editar eines automatitzades de revisió i/o traducció a d'altres idiomes.
- 3.6 Fa el seguiment del procediment de revisions lingüístiques professionals personalitzades de la informació a editar.
- 3.7 Selecciona informació gràfica segons instruccions rebudes i el tipus de material a editar.
- 3.8 Valora les característiques de textos i imatges a efectes de la composició i distribució de la maqueta o prototip.
- 3.9 Reconeix les característiques bàsiques d'eines d'autoedició i maquetació específiques.
- 3.10 Diferencia les característiques del material en suport paper i del material en altres suports.

4. Confecciona materials informatius i publicitaris amb informació textual i gràfica utilitzant tècniques de disseny gràfic i programari específic.

#### Criteris d'avaluació

- 4.1 Dissenya materials de comunicació en suports gràfics de diferents formats.
- 4.2 Realitza la composició i format del material respectant principis d'harmonia, de proporció, d'equilibri i de simetria, entre d'altres.
- 4.3 Aplica principis d'associació psicològica d'imatges, de continguts, de semblança, de continuïtat i de simetria, entre d'altres.
- 4.4 Empra tècniques de disseny i autoedició relatives a la percepció visual, la llegibilitat i els contrastos de color, entre d'altres.
- 4.5 Dissenya materials gràfics d'imatges mantenint una distribució equilibrada de tots els elements.
- 4.6 Utilitza programari multimèdia per a l'edició d'imatges i so i per a la gravació de so.
- 4.7 Realitza materials informatius i/o publicitaris en suport paper -díptic, tríptic, fullet, cartells, entre d'altres-.
- 4.8 Realitza materials informatius i/o publicitaris i promocionals a Internet.

#### Continguts:

1. Integració d'imatges i vídeos en documents.
  - 1.1. Objectius professionals, públic objectiu i indicacions o limitacions.
  - 1.2. Elaboració d'imatges.
    - 1.2.1. Formats i resolució d'imatges.
    - 1.2.2. Manipulació de seleccions, màscares i capes.
    - 1.2.3. Utilització de retoc fotogràfic, ajusts d'imatge i de color.
    - 1.2.4. Aplicació de filtres i efectes.
    - 1.2.5. Importació i exportació d'imatges.
    - 1.2.6. Utilització de dispositius per obtenir imatges.
  - 1.3. Manipulació de vídeos.
    - 1.3.1. Formats de vídeo. "Codecs".



- 1.3.2. Manipulació de la línia de temps.
- 1.3.3. Selecció d'escenes i transicions.
- 1.3.4. Introducció de títols i àudio.
- 1.3.5. Importació d'àudio.
- 1.3.6. Captura de vídeos de la pantalla.
- 1.3.7. Captura de vídeos de la xarxa.
- 1.3.8. Captura de portals.
- 1.3.9. Importació i exportació de vídeos.
- 1.3.10. Tractament de vídeos.
- 1.3.11. Creació audiovisual.

## 2. Elaboració de presentacions.

- 2.1. Utilització de programari, lliure i propietari en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per a introduir textos i imatges.
- 2.2. Objectius professionals, públic objectiu i indicacions o limitacions.
- 2.3. Disseny i edició de diapositives.
- 2.4. Formatació de diapositives, textos i objectes.
- 2.5. Aplicació d'efectes d'animació i efectes de transició.
- 2.6. Aplicació de so i vídeo.
- 2.7. Importació i exportació de presentacions.
- 2.8. Utilització de plantilles i assistents. Patrons de diapositives.
- 2.9. Disseny i creació de macros.
- 2.10. Presentació en públic: connexions a equipaments de projecció i/o de so.
- 3. Preparació d'informació textual i gràfica:
  - 3.1 Formats informatius i publicitaris en suport paper i suport digital i utilitzant internet.
  - 3.2 Disseny de continguts de materials en suport paper i de materials en altres suports.
  - 3.3 Tipologia textual: textos publicitaris, informatius, digitals, administratius, comercials.
  - 3.4 Classificació de segments de població o col·lectius objectiu de la informació o el missatge publicitari.
  - 3.5 Eines automatitzades de correcció lingüística.
  - 3.6 Eines automatitzades de traducció.
  - 3.7 Fonts d'imatges a internet.
  - 3.8 Aplicacions informàtiques específiques d'edició i maquetació.

## 4. Confecció de materials gràfics:

- 4.1 Treball amb imatges vectorials i en mapa de bits.
- 4.2 Profunditat de color i games. Models de color i canvis en els diferents models.
- 4.3 Conceptes bàsics de composició: harmonia, proporció, equilibri i simetria, entre d'altres.
- 4.4 Teories dels processos psicològics de l'atenció i la percepció.
- 4.5 Obtenció d'imatges: creació de noves imatges, utilització d'imatges existents, drets d'autoria de les imatges.
- 4.6 Utilització d'escàners o càmeres digitals i altres eines per aconseguir imatges.
- 4.7 Opcions d'impressió.
- 4.8 Utilitats d'edició de gràfics.
- 4.9 Treball amb capes i amb textos. Efectes especials i connectors.
- 4.10 Gravació de vídeos en els formats usuals.
- 4.11 Edició d'imatges, talls, plànols i moviments de càmera.
- 4.12 Agregació de moviments, transicions, títols i altres efectes, a les imatges.

UF 6: Eines d'internet per a l'empresa  
Durada: 33 hores



Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Obté i gestiona informació utilitzant les prestacions que ofereixen diferents navegadors, cercadors i altres.

1.1. Identifica les diferències i els usos de navegadors i cercadors.

1.2. Configura el navegador atenent a les normes de personalització i seguretat.

1.3. Reconeix les adreces i els dominis corresponents.

1.4. Realitza cerques a internet tenint en compte les normes de cerca d'informació.

1.5. Analitza, contrasta i verifica la informació obtinguda atenent tant al contingut com a la font d'informació.

1.6. Recupera la informació tractant-la amb el programari corresponent.

1.7. Diferencia els conceptes "copyleft", "copyright", "creative common" entre d'altres.

1.8. Tracta la informació respectant degudament els drets d'autor.

2. Elabora documents bàsics utilitzant programari editor lliure en línia.

2.1. Utilitza el programari d'edició existent a internet per a la confecció de documents usuals en la gestió administrativa.

2.2. Reconeix els diversos formats que es poden crear o modificar en línia.

2.3. Organitza els documents generats atenent als criteris establerts.

2.4. Identifica i aplica els usos dels diferents documents segons el nivell de privacitat i permisos d'edició establerts.

2.5. Comparteix documents elaborats en línia.

2.6. Gestiona, segons les instruccions rebudes, els usuaris que poden compartir els documents.

3. Administra espais web de l'empresa utilitzant prestacions en línia.

3.1. Identifica les diverses tipologies d'espais web.

3.2. Reconeix els elements que conformen l'espai web.

3.3. Crea espais web usant plantilles.

3.4. Gestiona, segons les instruccions rebudes, espais web amb gestors de continguts, lliures i privatis.

3.5. Organitza l'estructura de l'espai web atenent als criteris establerts.

3.6. Identifica els tipus de permís pel que fa a la creació, edició i manteniment dels continguts de l'espai web.

3.7. Utilitza i/o gestiona blogs corporatius i xarxes corporatives de col·laboració o de comunicació, o similars.

3.8. Utilitza i/o gestiona plataformes empresarials de comunicació o col·laboratives, optimitzant els diferents recursos

3.9. Utilitza i/o gestiona botigues virtuals.

Continguts:

1. Obtenció i gestió d'informació obtinguda a internet.

1.1. Internet. Història de la xarxa. Orígens i evolució.

1.2. Formes actuals de connexió.

1.3. Navegadors. Descripció i funcions.

1.4. Cercadors. Tipus.

1.5. Estratègies i tècniques de cerca de la informació a la xarxa.

1.6. Fonts d'informació a la xarxa. Fonts públiques i fonts privades. Fonts restringides. Nivells de restricció. Registres.

1.7. Subscripció o sindicació de continguts.

1.8. Anàlisi i ús de recursos, lliures i propietaris.

1.9. Bases de dades temàtiques.

1.10. Premsa digital.





1.11. Protocols de transferència de fitxers.

2. Utilització de programari lliure en línia.

2.1. Descripció. Aplicacions i usos habituals en el camp empresarial i corporatiu.

2.2. Organització d'usuaris, nivells d'accés, restriccions. Autorització, manteniment i baixa d'usuaris.

3. Administració d'espais web usant prestacions en línia.

3.1. Gestors de continguts, privatis i lliures.

3.2. Webs corporatives. Creació i manteniment a partir de plantilles existents a la xarxa.

3.3. Blogs corporatius i similars. Creació i manteniment a partir de plantilles existents a la xarxa.

3.4. Plataformes corporatives de comunicació o col·laboratives. Principals usos empresarials. Recursos: fòrums generalistes, fòrums temàtics, taulers d'anuncis, wikis, calendaris, entre d'altres.

3.5. Botigues virtuals.

### **Mòdul professional 8: Operacions administratives de suport**

Durada: 33 hores

Hores de lliure disposició: no se'n assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Selecció i tractament de la informació 15 hores

UF 2 : Operacions logístiques de suport administratiu. 18 hores

UF 1: Selecció i tractament de la informació.

Durada : 15 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Fa recerca i selecciona informació, segons els paràmetres establerts utilitzant fonts oficials i/o privades rellevants per a l'empresa del sector jurídic.

1.1. Consulta sistemàtica de diaris oficials i altres fonts jurídiques i judicials, i remet la informació a les persones adients en la forma i terminis establerts.

1.2. Consulta diferents mitjans de comunicació, convencionals o digitals preparant reculls de premsa que tramet a les persones en la forma i terminis establerts.

1.3. Consulta pàgines webs, oficials i/o privades extraient la informació rellevant per a l'empresa i la presenta en el format requerit.

1.4. Busca la informació de forma eficient contrastant-la en cas que sigui necessari.

1.5. Utilitza cercadors d'informació.

1.6. Aplica criteris d'ordre, arxiu i neteja en les dades i/o documents internes i externes de l'empresa.

1.7. Revisa sistemàticament la sindicació de continguts de l'empresa en l'àmbit de la seva competència.

1.8. Manté actualitzades les bases de dades jurídiques de l'empresa segons les instruccions rebudes.

1.9 Accedeix als webs especialitzats de l'àmbit jurídic per tal d'obtenir informació i/o dades segons les instruccions rebudes.

2 Actualitza la informació pròpia de l'empresa, atenent als criteris de manteniment establerts per l'empresa del sector jurídic.

2.1. Gestiona i actualitza àrees d'informació d'emmagatzematge de dades o biblioteques corporatives.



2.2. Organitza i actualitza els calendaris de nomenaments i càrrecs, tant en l'estructura organitzativa, com en targetes, despatxos i altres ubicacions físiques o virtuals.

2.3. Transmetre, rebre i mantenir actualitzada la informació corporativa en les gestions bàsiques amb agents externs de l'organització.

2.4. Comprova i/o punteja la informació per tal d'assegurar la publicació d'una versió correcta i sense errades.

2.5. Manté actualitzat l'arxiu rutinari, convencional i digital, en els formats i organitzacions establerts.

2.6. Supervisa i assegura la retirada d'informació obsoleta, en suports convencionals i digitals, segons els procediments establerts.

Continguts:

1. Recerca activa d'informació i selecció.

1.1 Fons d'accés a la informació

1.1.1. Diaris oficials –DOCG, BOE, BOP, DOCE, fonts jurídiques i judicials, o altres- i premsa en general en suport convencionals i/o digitals

1.1.2. Mitjans audiovisuals

1.1.3. Telefonía mòbil

1.1.4. Entorns virtuals

1.2. Filtratge d'informació

1.2.1. Gestors o sindicació de continguts: Serveis d'Internet, Canals RSS, Xarxes socials i professionals i altres cercadors

1.2.2. Recursos sociocomunitaris de l'entorn

2. Tractament de la informació

2.1. Tipologia i selecció de la informació.

2.2. Gestió de la informació obsoleta.

2.3. Tècniques bàsiques d'enregistrament, arxiu, classificació i destrucció de la documentació

2.4. Equips de reprografia, enquadernacions i altres sistemes operatius.

UF 2: Operacions logístiques de suport administratiu

Durada : 18 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Realitza funcions bàsiques d'operativa administrativa respectant els protocols establerts per l'empresa de l'àmbit jurídic.

1.1. Utilitza amb eficàcia la maquinària i eines d'oficina de reprografia, escaneig, fax convencionals i informàtics i altres per dur a terme, de forma òptima, activitats de la seva competència.

1.2. Realitza la supervisió del manteniment de l'equipament d'oficina –ordinadors, perifèrics i altres equips ofimàtics- i gestiona les actuacions amb els serveis tècnics corresponents, segons les pautes establertes.

1.3. Determina, registre i controla, segons els procediments establerts, les necessitats de recursos materials de l'oficina amb l'antelació suficient per evitar una ruptura d'estocs.

1.4. Determina les necessitats de capacitat d'emmagatzematge d'informació en equips i xarxes locals, per tal d'evitar situacions de col·lapse.

1.5. Assegura l'operativitat dels equipaments d'informàtica portàtils, de telefonía mòbil i altres, per a la seva utilització fora de l'oficina.

1.6. Gestiona i prepara la documentació i/o paqueteria per a la seva tramesa a tercers per correu postal o per missatgeria privada.

1.7. Tramita la documentació a les seccions o unitats corresponents i als registres adients, segons els processos interns establerts i n'assegura la traçabilitat.



2 Realitza gestions i tràmits de suport a directius i/o equips de treball, segons les instruccions rebudes i resolent els problemes en el seu àmbit de competència.

2.1. Gestiona les agendes del i/o els membres de l'equip a qui dóna suport i les coordina quan sigui necessari.

2.2. Tramita les convocatòries de reunions i altres actes i respectant els terminis habituals de protocol d'enviament de comunicats.

2.3. Gestiona la reserva de sales, aules, altres espais i/o equipaments i serveis propis de l'empresa o externs i en realitza la supervisió quan s'escau.

2.4. Prepara la documentació, en suport convencional o en suport digital, i/o el material per a reunions, actes, viatges i altres esdeveniments.

2.5. Gestiona comunicacions massives assegurant la fiabilitat del contingut, els destinataris i la recepció.

2.6. Dóna format adequat a les comunicacions, informacions i documentació administrativa segons els protocols i ús de la imatge corporativa establerts.

2.7. Prepara la documentació per a la signatura o per a l'autorització, segons els protocols establerts.

2.8. Supervisa i/o confegeix per a cada operació, sol·licitud o tràmit, l'expedient complert.

2.9. Selecciona els allotjaments, els serveis de restauració, els mitjans de transport i els itineraris òptims segons les instruccions rebudes i en fa les reserves amb els mitjans convencionals i telemàtics.

Continguts:

1. Protocols d'actuacions en les tasques de suport

1.1 Protocols d'atenció personals i telefònica

1.2 Protocols de la comunicació escrita i paqueteria interna i externa

1.3 Protocols d'usos de material i equips d'oficina

1.3.1. Mètodes bàsics de registre i control en sistemes convencionals o informàtics.

1.3.2. Aplicacions específiques de control de visites.

2. Organització del treball en les funcions administratives de suport.

2.1. Organització i manteniment del lloc de treball físic i del seu l'entorn.

2.2. Organització i manteniment de l'interfície d'usuari dels sistemes informàtics i dispositius electrònics.

2.3. Utilització d'oficines virtuals de tràmits, gestions online.

2.4. Aplicacions específiques de reserves, confirmacions i resolució d'incidències.

2.5. Gestió dels calendaris d'actuacions prèvies a reunions o altres actes.

2.6. L'actuació personal i professional en les tasques administratives de suport a superiors i a equips de treball.

2.6.1. Tècniques d'habilitats socials i gestió de les emocions.

### **Mòdul professional 9: Anglès**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Anglès tècnic. 99 hores

UF 1: Anglès tècnic

Durada 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.

1. Reconeix informació professional i quotidiana relacionada amb l'àmbit de la gestió administrativa i comercial a empreses i organitzacions continguda en discursos orals



emesos en llengua estàndard, analitzant el contingut global del missatge i relacionant-lo amb els recursos lingüístics corresponents.

- 1.1. Situa el missatge en el seu context.
- 1.2. Identifica la idea principal del missatge.
- 1.3. Reconeix la finalitat del missatge directe, telefònic o per un altre mitjà auditiu.
- 1.4. Extreu informació específica en missatges relacionats amb aspectes usuals de la vida professional i quotidiana de l'àmbit administratiu i comercial.
- 1.5. Seqüència els elements constituents del missatge.
- 1.6. Identifica les idees principals d'un discurs sobre temes coneguts de situacions administratives i comercials habituals a l'empresa, transmesos pels mitjans de comunicació i emesos en llengua estàndard i articulats amb claredat.
- 1.7. Reconeix les instruccions orals i segueix les indicacions.
- 1.8. Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre tots i cadascun dels elements del mateix.

2. Interpreta informació professional continguda en documents escrits senzills de l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

- 2.1. Llegeix de forma comprensiva textos clars en llengua estàndard de documents administratius i comercials usuals en empreses i organitzacions..
- 2.2. Interpreta el contingut global del missatge.
- 2.3. Relaciona el text amb l'àmbit del sector al que es refereix.
- 2.4. Identifica la terminologia tècnica utilitzada.
- 2.5. Interpreta els documents administratius i comercials més habituals a l'empresa i organitzacions.
- 2.6. Realitza traduccions de textos en llengua estàndard dels documents administratius i comercials més usuals utilitzant material de suport i eines automatitzades en cas necessari.
- 2.7. Interpreta el missatge rebut a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.8. Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats habituals a l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions, participant com a agent actiu en converses professionals.

- 3.1. Identifica i aplica els registres, directes, formals i/o informals, utilitzats per a l'emissió del missatge.
- 3.2. Comunica utilitzant fórmules, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- 3.3. Utilitza normes de protocol en presentacions habituals en l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa i les organitzacions..
- 3.4. Descriu fets breus relacionats amb l'àmbit administratiu i comercials: demandes i sol·licituds d'informació, comandes de clients i a proveïdors, reclamacions i queixes, devolucions, retards en els lliuraments, canvis de condicions, etc.
- 3.5. Utilitza correctament la terminologia tècnica de l'àmbit administratiu i comercial.
- 3.6. Expressa sentiments, idees o opinions respecte a les situacions habituals en les tasques administratives en empreses i organitzacions.
- 3.7. Enumera les activitats bàsiques de la tasca professional: atendre clients i usuaris, descriure els continguts de la documentació administrativa i comercial habitual, argumentar els processos administratius i comercials segons les instruccions rebudes.
- 3.8. Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.
- 3.9. Justifica l'acceptació o no de propostes realitzades.
- 3.10. Argumenta l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball triat.
- 3.11. Sol·licita la reformulació del discurs o part del mateix quan es consideri necessari.



3.12. Aplica fórmules d'interacció adients en les situacions professionals estàndards d'atenció al client o usuari a l'àmbit administratiu i comercial.

4. Complimenta i/o elabora la documentació administrativa i comercial bàsica utilitzada habitualment per empreses i organitzacions, i elabora textos senzills habituals en l'àmbit administratiu i comercial en llengua estàndard utilitzant els registres adequats a cada situació.

4.1. Redacta documents i/o textos breus relacionats amb aspectes quotidians i/o professionals de l'àmbit administratiu i comercial: comunicacions amb clients i proveïdors, interns i externs, i la documentació administrativa i comercial inicial o de resposta a una situació donada.

4.2. Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.

4.3. Realitza resums de textos relacionats amb l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa o organització.

4.4. Complimenta documentació específica de l'àmbit administratiu i comercial: albarans, comandes, pressupostos, factures, factures proforma, rebuts, xecs, ofertes de productes, llistes de preus, documents de devolució, notes d'abonament, documents de proposta i/o acceptació de canvis de condicions, cartes comercials, sol·licituds d'informació comercial, sol·licituds d'informació d'horaris, entre d'altres.

4.5. Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la complimentació dels documents esmentats en el criteri d'avaluació anterior.

4.6. Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els recursos lingüístics propis.

4.7. Utilitza les fórmules tècniques i/o de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació de l'àmbit administratiu i comercial, seguint les convencions internacionals.

5.1. Defineix els trets més significatius dels costums i usos de les empreses i les organitzacions en l'ús de la llengua estrangera a l'àmbit administratiu i comercial.

5.2. Descriu els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país.

5.3. Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.

5.4. Identifica els aspectes socioprofessionals propis de les empreses i organitzacions en qualsevol tipus de text i/o conversa.

5.5. Aplica els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

Continguts:

1. Comprensió de missatges orals.

1.1. Reconeixement de missatges professionals i quotidians de les empreses i organitzacions en l'àmbit administratiu i comercial. Missatges directes, telefònics, gravats.

1.2. Terminologia específica de l'àmbit de la gestió administrativa i comercial.

1.3. Idees principal i secundàries.

1.4. Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits.

2.1. Comprensió de missatges, documents, textos, manuals tècnics, articles bàsics professionals i quotidians de l'àmbit administratiu i comercial.

2.2. Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.

2.3. Terminologia específica de l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions. Idea principal i idees secundàries.



3. Producció de missatges orals.

3.1. Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica de l'àmbit administratiu i comercial.

3.2. Manteniment i seguiment del discurs oral: suport, demostració de comprendre, petició d'aclariment, i altres.

3.3. Sons i fonemes vocàlics i consonàntics. Combinacions i agrupacions.

3.4. Entonació com a recurs de cohesió del text oral.

3.5. Marcadors lingüístics de relacions socials i professionals, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de documents administratius i comercials i textos escrits d'aquests àmbits.

4.1. Complimentació de documents administratius i comercials de l'operativa habitual i quotidiana d'empreses i organitzacions..

4.2. Elaboració de textos senzills en relació a l'operativa administrativa i comercial habitual i quotidiana d'empreses i organitzacions.

4.3. Adequació del text al context comunicatiu.

4.4. Registre.

4.5. Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques, selecció de contingut rellevant.

4.6. Ús dels signes de puntuació.

4.7. Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional.

5.1. Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa.

5.2. Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions comercials internacionals.

5.3. Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional amb la finalitat de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4. Reconeixement de la llengua anglesa per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

**Mòdul professional 10: Empresa i Administració**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Innovació i emprenedoria. 33 hores

UF 2: Empresa i activitat econòmica. 33 hores

UF 3: Administracions públiques. 33 hores

UF 4: Fiscalitat empresarial bàsica. 33 hores

UF1: Innovació i emprenedoria

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Descriu les característiques inherents a la innovació empresarial relacionant-les amb l'activitat de creació d'empreses.

1.1. Analitza les diverses possibilitats d'innovació empresarial -tècniques, materials, d'organització interna i externa, entre d'altres-, relacionant-les amb fonts de desenvolupament econòmic i la creació d'ocupació.

1.2. Descriu les implicacions que tenen, per a la competitivitat empresarial, la innovació i la iniciativa emprenedora.

1.3. Compara i documenta diferents experiències d'innovació empresarial, descrivint i



valorant els factors de risc assumits en cada una d'elles.

1.4. Defineix les característiques d'empreses de base tecnològica, relacionant-les amb els diferents sectors econòmics.

1.5. Enumera algunes iniciatives innovadores que puguin aplicar-se a empreses o organitzacions ja existents per a la seva millora.

1.6. Analitza possibilitats d'internacionalització d'algunes empreses com a factor d'innovació.

1.7. Identifica tipologies de plans de creació, d'innovació i d'internacionalització de les empreses establerts per les diferents administracions -europea, estatal, autonòmica i local.

1.8. Cerca ajuts i eines, públiques i privades, per a la innovació, creació i internacionalització d'empreses, relacionant-les estructuradament en un informe.

1.9. Analitza les funcions actuals de les empreses prestadores de serveis administratius, i descriu la tipologia de clients potencials de l'entorn econòmic proper.

1.10. Descriu les variables bàsiques d'un pla de microempresa de prestació de serveis administratius, i en determina la viabilitat econòmica i financera.

1.11. Aplica actituds creatives i habilitats emprenedores, com a eina de desenvolupament empresarial.

1.12. Analitza l'impacte del factor de risc en qualsevol activitat emprenedora.

2. Mostra iniciativa i innovació en el lloc de treball identificant els factors i les actituds clau en la professió.

2.1. Reconeix les escales de desenvolupament en les tasques i funcions administratives.

2.2. Determina els factors clau d'èxit de l'activitat.

2.3. Identifica els conceptes d'eficàcia/competència en els llocs de treballs administratius.

2.4. Descriu aspectes emprenedors que empreses i organitzacions assignen als diferents llocs de treball administratiu.

2.5. Analitza la contribució que les funcions i tasques administratives en la millora de la productivitat.

2.6. Valora la importància de l'aptitud i l'actitud i la relació amb la iniciativa en l'ocupació/tasca.

2.7. Analitza els factors positius de les situacions de canvi/crisi.

Continguts:

1. Característiques de la innovació empresarial:

1.1. El procés innovador en l'activitat empresarial.

1.1.1. Concepte d'innovació empresarial i en el lloc de treball

1.1.2. El desenvolupament de la iniciativa emprenedora a l'empresa

1.1.3. La competitivitat empresarial

1.2. Perfil de risc de la iniciativa emprenedora i la innovació.

1.3. Actituds i habilitats emprenedores: creativitat, negociació, dinàmiques de grup, comunicació, motivació i lideratge.

1.4. Diagnòstic d'actituds emprenedores

1.5. Factors de risc en la innovació empresarial

1.6. La tecnologia com a clau de la innovació empresarial.

1.6.1. Àrees d'aplicació de la tecnologia

1.6.2. Innovacions tecnològiques en els sectors productius

1.6.3. Incidència de les noves tecnologies a l'empresa

1.7. La internacionalització de les empreses com a oportunitat de desenvolupament i innovació.

1.7.1. Competitivitat i productivitat.

1.7.2. Ajuts i eines per a la innovació empresarial.

1.7.3. Ajuts institucionals públics i privats (Assessorament, finançament d'idees, premis, entre d'altres).

1.7.4. Plans europeus, estatals, autonòmics i d'altres administracions



1.8. Pla d'empresa per a una microempresa de serveis d'assessoria o consultoria administrativa. Viabilitat econòmica i financera.

2. Factors i actituds clau en l'àmbit de la gestió administrativa.

2.1. Factors clau d'èxit.

2.2. Escales de desenvolupament en la professió.

2.3. Eficàcia i competència en els diferents llocs de treball.

2.4. Actituds d'adaptació al canvi. Flexibilitat. Resiliència.

UF2: Empresa i activitat econòmica

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica el concepte d'empresa i empresari analitzant la seva forma jurídica i la normativa a què està subjecte.

1.1. Defineix el concepte d'empresa i les seves funcions en l'economia i la societat.

1.2. Classifica els diferents sectors d'activitat econòmica i la tipologia d'empreses segons l'objecte d'explotació.

1.3. Distingeix entre personalitat física i jurídica.

1.4. Diferencia l'empresa segons la seva constitució legal.

1.5. Reconeix les característiques de l'empresari autònom.

1.6. Descriu les característiques dels diferents tipus de societats.

1.7. Identifica la forma jurídica més adequada per a cada tipus d'empresa.

1.8. Identifica la possibilitat i/o la conveniència d'externalitzar part dels processos de l'empresa.

1.9. Reconeix els trets característics de la societat civil privada i les obligacions contractuals que representa.

1.10. Identifica les obligacions d'inscripció de les empreses al Registre Mercantil segons la normativa vigent.

1.11. Descriu les situacions de concurs de creditors i els efectes que comporten.

2. Identifica la cultura de l'empresa valorant la importància d'aquesta per a la consecució d'un servei de qualitat.

2.1. Reconeix les estructures organitzatives, formals i informals, i l'estructura jeràrquica.

2.2. Determina els factors clau del treball en l'organització.

2.3. Determina els elements de cooperació imprescindibles en l'organització.

2.4. Identifica el treball per objectius en els diferents llocs de treball de l'àmbit de la gestió administrativa de l'organització.

2.5. Relaciona els objectius personals i els objectius de l'empresa.

2.6. Selecciona els trets fonamentals per a la consecució d'un servei de qualitat en la gestió administrativa.

2.7. Descriu les interrelacions entre processos administratius de diferents àrees de l'empresa i l'exigència de treball col·laboratiu que comporten.

2.8. Analitza la importància d'una gestió del temps òptima en l'organització del propi treball.

2.9. Aplica actituds de treball eficaç en diferents entorns físics de treball.

3. Interpreta la documentació mercantil derivada dels contractes i les obligacions més usuals tant per persones físiques com per persones jurídiques valorant-ne les característiques, les obligacions de registre i les implicacions per a les parts.

3.1. Identifica els trets característics dels contractes de compravenda, de béns immobles i de béns mobles.





- 3.2. Interpreta la informació continguda en les escriptures de compravenda, de béns immobles i de béns mobles.
- 3.2. Identifica els trets característics dels contractes de lloguer, de béns immobles i de béns mobles.
- 3.3. Reconeix les clàusules habituals en contractes de préstecs, amb o sense garantia hipotecària.
- 3.4. Interpreta la informació continguda en escriptures hipotecàries.
- 3.5. Reconeix les clàusules habituals en la contractació d'una pòlissa de crèdit.
- 3.6. Identifica les obligacions i els drets que incorporen el documents de reconeixement de deute.
- 3.7. Determina la fiscalitat de la constitució de contractes mercantils i calcula el deute tributari que genera.
- 3.8. Descriu la fiscalitat de les operacions de compravenda o altres transaccions realitzades entre dues persones físiques.

#### Continguts:

1. El concepte jurídic d'empresa i empresari:
  - 1.1. Concepte d'empresa, economia i mercats.
  - 1.2. Concepte d'empresari.
  - 1.3. Persona física.
  - 1.4. Persona Jurídica.
  - 1.5. Empreses individuals.
  - 1.6. L'empresari autònom.
  - 1.7. Tipus de societats.
  - 1.8. L'externalització de processos administratius.
  - 1.9. Societat civil privada.
  - 1.10. Obligacions d'inscripció al Registre Mercantil.
  - 1.11. Situació de concurs de creditors, per a persones físiques i persones jurídiques. Aspectes més rellevants de la Llei concursal.
2. Cultura d'empresa i servei de qualitat.
  - 2.1. Estructures jeràrquiques a l'empresa. Sistemes organitzatius formals i informals.
  - 2.2. Factors claus d'organització empresarial.
  - 2.3. Treball per objectius o projectes.
  - 2.4. Treball col·laboratiu.
  - 2.5. Gestió del temps. Sistemes d'optimització. Lladres de temps.
  - 2.6. Condicions físiques dels espais de treball de les ocupacions administratives. Adaptació a entorns físics diversos.
3. Documentació mercantil
  - 3.1. Contracte de compravenda
  - 3.2. Contracte de béns mobles a terminis.
  - 3.3. Contracte de compravenda d'immobles.
  - 3.3. Contracte amb reserva de domini.
  - 3.4. Contracte d'arrendaments urbans
  - 3.5. Altres contractes d'arrendaments
  - 3.6. Escripcions notariales. Classe.
  - 3.7. Fiscalitat: Impost de Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats (ITPAJD) i altres.

UF3: Administracions públiques  
Durada: 33 hores



Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica l'estructura funcional i jurídica de l'Administració Pública, reconeixent els diferents organismes i persones que la integren.

1.1. Identifica el marc jurídic a què s'integren les diferents Administracions Públiques.

1.2. Reconeix les organitzacions que componen les diferents Administracions Públiques.

1.3. Identifica el concepte de dret i les seves funcions, i reconeix les diferents classes de drets i el seu àmbit d'actuació.

1.4. Interpreta les relacions entre les diferents Administracions Públiques.

1.5. Obté diverses informacions de les Administracions Públiques per les diverses vies d'accés a les mateixes i les relaciona en un informe segons els paràmetres establerts per l'empresa.

1.6. Coneix les diferents formes de relació laboral en l'Administració Pública.

1.7. Utilitza les fonts d'informació relacionades amb l'oferta d'ocupació públic per reunir dades significatives sobre aquesta.

2. Descriu els diferents tipus de relacions entre els administrats i les diferents Administracions i les seves característiques completant la documentació o aplicacions informàtiques específiques a utilitzar en cada cas.

2.1. Defineix el concepte d'acte administratiu.

2.2. Classifica els diferents actes administratius.

2.3. Defineix el procés administratiu, els seus tipus i fases.

2.4. Identifica els diferents tipus de contractes administratius.

2.5. Defineix el concepte de recurs administratiu i diferencia els seus tipus.

2.6. Identifica els actes susceptibles de ser o no recorreguts.

2.7. Diferencia els diferents tipus de recursos administratius.

2.8. Verifica les condicions per a la interposició d'un recurs administratiu.

3. Realitza tràmits davant les Administracions Públiques, amb presentació física de documents o fent els tràmits a través de les oficines virtuals corresponents, identificant els diferents tipus de registres públics.

3.1. Observa les normes de presentació de documents davant les diferents Administració.

3.2. Reconeix les funcions dels Arxius Públics.

3.3. Reconeix el dret a la informació, atenció i participació del ciutadà.

3.4. Accedeix a les oficines d'informació i atenció al ciutadà per vies com les pàgines web, finestretes úniques i atenció telefònica per obtenir informació rellevant i relacionar-la en un informe tipus.

3.5. Prepara, segons les instruccions rebudes, i tramita davant les Administracions públiques operacions habituals de l'empresa.

3.6. Realitza tràmits, segons les instruccions rebudes, a través d'oficines virtuals establertes amb aquesta finalitat.

3.7. Reconeix els documents o registres comprovants de les gestions efectuades en oficines virtuals de tràmits, així com els procediments de comunicació establerts.

3.8. Identifica i descriu els límits al dret a la informació relacionats amb les dades en poder de les Administracions Públiques.

Continguts:

1. Estructura Funcional i jurídica de l'Administració Pública.

1.1. El Dret.

1.2. Les fonts del Dret. La jerarquia normativa.

1.3. La separació de poders.

1.4. La Unió Europea.

1.5. L'Administració central.

1.6. L'Administració autonòmica.



- 1.7. L'Administració local.
- 1.8. Els pressupostos
- 1.9. Els funcionaris públics.
- 1.10. Els fedataris públics.

- 2. Les relacions entre administrat i Administració Pública.
  - 2.1. L'acte administratiu.
  - 2.2. El procediment administratiu. Fases.
  - 2.3. Els contractes administratius.
  - 2.4. Els recursos administratius.
  - 2.5. Institucions de defensa dels drets dels administrats: el Defensor del poble, el Síndic de greuges i la Sindicatura als ajuntaments.

- 3. Gestió de la documentació i tràmits en oficines virtuals de l'Administració Pública.
  - 3.1. Els documents en l'Administració.
  - 3.2. Oficines virtuals de tràmits.
  - 3.3. Els Arxius Públics.
  - 3.4. El Dret a la informació, atenció i participació del ciutadà.
  - 3.5. Límits al dret d'informació.
  - 3.6. Els llibres de queixes i suggeriments

UF 4: Fiscalitat empresarial bàsica  
Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

- 1. Analitza el sistema tributari espanyol reconeixent les seves finalitats bàsiques així com les dels principals tributs.
  - 1.1. Relaciona l'obligació tributària amb la seva finalitat socioeconòmica.
  - 1.2. Reconeix la jerarquia normativa tributària.
  - 1.3. Identifica els diferents tipus de tributs i les administracions públiques que els imposen i/o recapten.
  - 1.4. Diferencia entre impostos directes i indirectes.
  - 1.5. Reconeix l'esquema i els paràmetres bàsics dels impostos que afecten béns patrimonials i les diferents vies de transmissió.
  - 1.6. Reconeix l'esquema i els paràmetres bàsics dels impostos que afecten l'activitat empresarial.
  - 1.7. Identifica els elements de la declaració-liquidació.
  - 1.8. Reconeix les formes d'extinció dels deutes tributaris.
- 2. Identifica les obligacions fiscals de l'empresa diferenciant els tributs als que està subjecta.
  - 2.1. Defineix les obligacions fiscals de l'empresa segons la seva titularitat jurídica.
  - 2.2. Determina les obligacions censals d'alta, modificació i baixa, de les empreses i complimenta els models corresponents, segons instruccions rebudes.
  - 2.3. Reconeix les empreses subjectes al pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques.
  - 2.4. Reconeix les característiques generals de l'Impost sobre el Valor Afegit i els seus diferents règims.
  - 2.5. Reconeix la naturalesa i àmbit d'aplicació de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques.
  - 2.6. Complimenta, segons les instruccions rebudes, els models de liquidació de l'Impost sobre la Renda de les Persones Físiques, i els models de pagaments a compte, reconeixent els terminis de declaració-liquidació.
  - 2.7. Identifica la naturalesa i els elements de l'impost de societats.



2.8. Interpreta un model de liquidació de l'Impost sobre Societats d'un supòsit senzill, i complimenta, segons les instruccions rebudes, els models de declaració-liquidació de pagaments a compte, reconeixent els terminis de declaració-liquidació.

2.9. Valora les conseqüències de no complir amb els terminis previstos en la presentació de documentació i pagament.

Continguts:

1. Esquema bàsic del sistema tributari:

1.1. Concepte de tribut.

1.2. Els tributs i la seva finalitat socioeconòmica.

1.3. Normes i tipus de tributs. Tributs estatals, autonòmics i locals.

1.4. Classes d'impostos.

1.5. Elements de la declaració-liquidació i pagaments a compte.

1.6. Formes d'extinció del deute tributari.

1.7. Infraccions i sancions tributàries.

1.8. Impostos que afecten béns patrimonials i les diferents vies de transmissió.

2. Obligacions fiscals de l'empresa.

2.1. Cens d'activitats econòmiques.

2.2. Declaracions censals. Modalitats de declaracions.

2.3. L'Impost d'Activitats Econòmiques.

2.4. L'Impost sobre el Valor Afegit (IVA). Tipus. Règims especials.

2.5. Naturalesa i àmbit d'aplicació de l'impost sobre la Renda de les persones físiques (IRPF)

2.6. Activitats empresarials i professionals.

2.7. Formes d'estimació de la renda.

2.8. Els pagament a compte en l'IRPF.

2.9. Models i terminis de declaració-liquidació de l'IRPF.

2.10. Naturalesa i elements de l'Impost de Societats.

2.11. Els pagament a compte en l'Impost de Societats.

2.12. Models i terminis de declaració-liquidació de l'Impost de Societats.

2.13. Infraccions i sancions.

2.14. Declaracions complementàries.

### **Mòdul professional 11: Empresa a l'aula (sector sanitari)**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Empresa del sector jurídic a l'aula. 99 hores

UF 1: Empresa del sector jurídic a l'aula.

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica les característiques bàsiques i de l'organigrama de l'empresa del sector jurídic creada a l'aula realitzant-hi les tasques i funcions administratives bàsiques.

1.1. Reconeix les característiques internes i externes i l'organigrama de l'empresa del sector jurídic creada a l'aula.

1.2. Analitza els circuits administratius i comercials bàsics de l'empresa creada i els elements que la confegeixen: proveïdors, clients, sistemes de comercialització, control de magatzem, operadors jurídics i organismes de l'Administració de Justícia, i Registres, gestió de la informació i documental, comptabilitat, tresoreria, entre d'altres.



1.3. Identifica els procediments de treball en el desenvolupament dels processos administratius i comercials.

1.4. Descriu les característiques del mercat, servei, tipus de clients, altres operadors jurídics i organismes de l'Administració de Justícia, i proveïdors i la seva possible influència en el desenvolupament de l'activitat empresarial.

1.5. Valora la polivalència necessària per ocupar llocs de treball administratius en el desenvolupament de l'activitat de l'empresa jurídica.

1.6. S'integra a l'empresa jurídica creada a l'aula, descrivint les característiques de l'empresa i els serveis jurídics que ofereix, la seva estructura organitzativa i les funcions de cada departament.

2. Transmet informació entre les diferents àrees i a clients interns i externs de l'empresa creada a l'aula reconeixent i aplicant tècniques de comunicació habituals en el sector jurídic.

2.1. Utilitza la forma i tècniques adequades en l'atenció i assessorament a clients interns i externs amb l'empresa, i en l'atenció a d'altres operadors jurídics.

2.2. Manté una actitud correcta en l'atenció i assessorament a clients interns i externs de l'empresa jurídica.

2.3. Transmet la informació de forma clara i precisa, utilitzat el tractament protocol·lari adequat, respectant el codi deontològic de la professió i el canal de comunicació adient.

2.4. Identifica l'emissor o el receptor en converses professionals presencials o telefòniques, i aplica les tècniques de comunicació corresponents.

2.5. Identifica el remitent o el destinatari en comunicacions escrites habituals a l'empresa jurídica, i respon per escrit de forma convenient segons els protocols establerts.

2.6. Registra la informació relativa a les consultes rebudes de clients als aplicatius de gestió de la relació amb els clients, segons les normes establertes.

2.7. Aplica tècniques de comunicació adients amb clients, altres operadors jurídics, l'Administració de Justícia i proveïdors.

3. Organitza la informació utilitzant els recursos convencionals, informàtics i telemàtics previstos a l'empresa del sector jurídic a l'aula.

3.1. Aplica procediments adequats per a l'obtenció d'informació necessària en la gestió de control de qualitat del servei prestat.

3.2. Tramita, en forma i termini, la informació davant de la persona o departament de l'empresa que correspongui.

3.3. Aplica les tècniques d'organització de la informació en quant a manteniment, actualització, seguretat, confidencialitat, secret professional, accessibilitat i destrucció, segons els procediments establerts a l'empresa jurídica.

3.4. Utilitza com a usuari aplicacions informàtiques per al control i seguiment de clients, proveïdors i d'altres.

3.5. Aplica les tècniques d'arxiu manuals i informàtiques segons els protocols establerts a l'empresa jurídica.

4. Desenvolupa les funcions pròpies d'un tècnic administratiu i elabora i tramita, segons correspongui, la documentació administrativa i comercial, habituals a l'empresa del sector jurídic, aplicant la normativa vigent i diferenciant les àrees funcionals següents:

4.1. Executa les tasques administratives relacionades amb l'àmbit del dret mercantil i la contractació.

4.2. Executa les tasques administratives relacionades amb l'àmbit del dret civil més habituals: successions, divorcis, entre d'altres.

4.3. Executa les tasques administratives relacionades amb les inscripcions registrals i els diferents Registres.

4.4. Executa les tasques administratives relacionades amb els diferents operadors jurídics.



4.5. Executa les tasques administratives relacionades amb diferents organismes de l'Administració de Justícia.

5. Realitza les activitats derivades de l'exploració de l'empresa del sector jurídic, identificant els serveis que ofereix l'empresa.

5.1. Elabora o actualitza bases de dades jurídiques de l'empresa segons les instruccions rebudes.

5.2. Utilitza aplicacions específiques o bases de dades de proveïdors i altres operadors jurídics i organismes judicials, comparant ofertes i establint negociacions de condicions de compres amb els proveïdors i formes de tramitació amb els operadors jurídics i judicials.

5.3. Analitza les necessitats d'aprovisionament de material d'oficina i similars, i de serveis d'altres professionals, jurídics o judicials, i executa les tasques administratives necessàries.-

5.4. Manté actualitzades les fitxes de clients.

5.5. Elabora o actualitza llistes de preus i tarifes, provisions i fiances.

5.6. Identifica les formes de tramitació més freqüents a l'empresa segons el servei que es presti.

6. Atén incidències, personalment, telefònicament i per escrit, identificant criteris i procediments de resolució de problemes i reclamacions.

6.1. Identifica la naturalesa i l'origen dels problemes i reclamacions.

6.2. Utilitza la documentació, la informació i els protocols establerts per a la recollida d'una reclamació.

6.3. Aplica tècniques de comportament assertiu, resolutiu i positiu.

6.4. Segueix els procediments interns establerts per l'empresa per diferents tipologies de reclamació.

6.5. Cerca i proposa solucions a la resolució dels problemes o incidències en el seu àmbit de competència o els reporta a qui correspongui.

6.6. Verifica que el procés de reclamació s'ha seguit íntegrament i s'ha registrat segons els protocols establerts per l'empresa en cada cas.

7. Treballa en equip i de forma cooperativa, reconeixent el valor afegit que les diferents aportacions dels membres del grup aporten a la consecució dels objectius establerts.

7.1. Manté una actitud de respecte al/la professor/a-gerent i als companys/es.

7.2. Realitza amb eficàcia i diligència les tasques i activitats segons els protocols establerts en l'empresa i les instruccions rebudes.

7.3. Manté una comunicació fluida amb els companys.

7.4. Exposar opinions constructives davant d'una tasca, i proposa millores si s'escau.

7.5. Organitza el propi treball i valora la importància que la realització, puntual i rigorosa, tindrà per als companys que el rebran amb posterioritat i pel bon funcionament de l'empresa.

7.6. Complementa el treball d'altres companys i permet que d'altres companys complementin el seu treball, i es coresponsabilitza dels resultats obtinguts.

7.7. Transmet la imatge de l'empresa, segons els protocols establerts, en totes les tasques i activitats de l'empresa.

7.8. Realitza cada tasca amb rigor i correcció per obtenir un resultat global satisfactori tenint present l'objectiu de l'empresa.

7.9. Respecta les normes establertes i la cultura empresarial.

7.10. Manté una actitud proactiva, participant en el grup i desenvolupant iniciativa emprenedora en el seu lloc de treball.

Continguts:

1. Característiques de l'empresa del sector jurídic a l'aula:



- 1.1. Activitat, estructura i organització de l'empresa del sector jurídic a l'aula. Processos administratius integrats.
- 1.2. Circuits administratius i comercials bàsics. Característiques específiques dels àmbits jurídics i judicials.
- 1.3. Assignació de llocs de treball, tasques i funcions. Rotacions establertes per garantir haver ocupat diversos llocs de treball.
- 1.4. Procés d'acollida i integració a l'empresa i a cada lloc de treball.
  
2. Transmissió de la informació a l'empresa del sector jurídic a l'aula:
  - 2.1. Atenció a clients, interns i externs. Codi deontològic.
  - 2.2. Comunicació amb proveïdors i empleats.
  - 2.3. L'escolta. Tècniques de recepció de missatges orals.
  - 2.4. La comunicació telefònica.
  - 2.5. La comunicació escrita.
  - 2.6. Les comunicacions a través d'Internet: el correu electrònic.
  
3. Organització de la informació en l'empresa del sector jurídic a l'aula:
  - 3.1. Accés a la informació.
  - 3.2. Sistemes de gestió i tractament de la informació.
  - 3.3. Arxiu i registre.
  - 3.4. Tècniques d'organització de la informació.
  - 3.5. Protecció de dades. Confidencialitat i secret professional.
  
4. Funcions administratives i de suport, i complimentació de la documentació administrativa de l'empresa del sector jurídic a l'aula:
  - 4.1. Activitats i documentació relacionada amb el dret mercantil i la contractació.
  - 4.2. Activitats i documentació relacionades amb el dret civil.
  - 4.3. Activitats i documentació relacionades amb les inscripcions registrals i els diferents Registres.
  - 4.4. Activitats i documentació relacionades amb els diferents operadors jurídics.
  - 4.5. Activitats i documentació relacionades amb els diferents organismes de l'Administració de Justícia.
  - 4.6. Activitats i documentació relacionada amb el suport administratiu a equips de treball.
  - 4.7. Aplicacions informàtiques específiques.
  - 4.8. Gestió dels documents en un sistema de xarxa informàtica.
  
5. Activitats de l'empresa del sector jurídic a l'aula:
  - 5.1. Productes o serveis.
  - 5.2. Bases de dades jurídiques.
  - 5.3. Cartera de clients.
  - 5.4. Tramitació de serveis.
  
6. Atenció d'incidències i resolució de problemes a l'empresa del sector sanitari a l'aula:
  - 6.1. Resolució de conflictes.
  - 6.2. Resolució de reclamacions.
  - 6.3. Procediments de recollides de reclamacions i queixes.
  - 6.4. Seguiment postservei. Procediments utilitzats i serveis oferts.
  
7. El treball cooperatiu a l'empresa del sector sanitari a l'aula:
  - 7.1. Equips i grups de treball.
  - 7.2. Integració i posada en marxa dels equips de l'empresa.
  - 7.3. Objectius, projectes i terminis.



- 7.4. La planificació.
- 7.5. Presa de decisions.
- 7.6. Ineficiències i conflictes.

## **Mòdul 12: Formació i Orientació Laboral**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Incorporació al treball. 66 hores

UF 2: Prevenció de riscos laborals. 33 hores.

UF 1: Incorporació al treball.

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

1.1. Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències de les funcions professionals..

1.2. Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic/a en gestió administrativa.

1.3. Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.

1.4. Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic/a en gestió administrativa.

1.5. Aplica les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.

1.6. Confecciona el videocurrículum i el currículum vitae amb mitjans convencionals i informàtics, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

1.7. Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol.

1.8. Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpia per a la presa de decisions.

2. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les als diferents contractes de treball

2.1. Identifica les característiques definitòries dels nous entorns d'organització del treball.

2.2. Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.

2.3. Distingeix les fonts del dret del treball i els principals organismes que intervenen en la relació laboral.

2.4. Determina els drets i deures derivats del treball per compte aliè.

2.5. Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables als tècnics i les tècniques en gestió administrativa.

2.6. Valora les mesures de foment del treball.

2.7. Identifica el temps de treball i les mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar.

2.8. Analitza el rebut de salaris identificant els principals elements que l'integren.

2.9. Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.

3. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant de les diferents contingències cobertes, identificant les diferents classes de prestacions.

3.1. Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

3.2. Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de Seguretat Social.





- 3.3. Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector als tècnics i tècniques de gestió administrativa.
- 3.4. Identifica les obligacions d'empresari i treballador dins del sistema de Seguretat Social.
- 3.5. Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.
- 3.6. Classifica les prestacions del sistema de Seguretat Social identificant els requisits.
- 3.7. Determina les possibles situacions legals d'atur.
- 3.8. Identifica la durada i la quantia d'una prestació bàsica.

4. Aplica les estratègies del treball en equip valorant la seva eficàcia i eficiència per a la consecució dels objectius de l'organització.
  - 4.1. Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil de tècnic/a en gestió administrativa.
  - 4.2. Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.
  - 4.3. Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.
  - 4.4. Valora positivament la necessària existència de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.
  - 4.5. Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions.
  - 4.6. Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.
  - 4.7. Determina procediments per a la resolució del conflicte identificant les diferents mesures de conflicte col·lectiu a l'empresa.
  - 4.8. Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral
  - 4.9. Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu sectorial o multisectorial pel que fa a les categories de tècnic en gestió administrativa i la seva incidència en les condicions de treball.

#### Continguts:

1. Recerca activa d'ocupació.
  - 1.1. Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic/a en gestió administrativa.
  - 1.2. Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
  - 1.3. El rigor, la responsabilitat, el compliment de normes i procediments, l'autonomia, la iniciativa i l'ordre com a competències bàsiques del tècnic/a en gestió administrativa.
  - 1.4. El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'Administració i gestió.
  - 1.5. Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el títol. Titulacions i estudis d'Administració i Gestió.
  - 1.6. Definició i anàlisi de l'àmbit professional de la gestió administrativa.
  - 1.7. Jaciments d'ocupació en empreses de serveis a les persones, economia social, externalització de serveis a les empreses i suport a equips de treball.
  - 1.8. Procés de recerca d'ocupació en empreses de l'àmbit de la gestió administrativa o de qualsevol altre sector.
  - 1.9. Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.
  - 1.10. Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.
  - 1.11. El procés de presa de decisions.
  - 1.12. Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.
  - 1.13. Igualtat d'oportunitats home-dona.
  - 1.14. Valoració de l'autoocupació com alternativa per a la inserció laboral.
  - 1.15. Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.



## 2. Contractació.

- 2.1. Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 2.2. El dret del treball: concepte i fonts.
- 2.3. Anàlisi de la relació laboral individual.
- 2.4. Drets i deures que se'n deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
- 2.5. Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en l'àmbit de la gestió administrativa i de les mesures de foment del treball.
- 2.6. Les condicions de treball: temps de treball, conciliació laboral i familiar.
- 2.7. Interpretació de l'estructura del salari.
- 2.8. Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
- 2.9. Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.

## 3. Prestacions socials.

- 3.1. Estructura del Sistema de la Seguretat Social.
- 3.2. Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 3.3. Diferents prestacions, requisits i durada.
- 3.4. La prestació d'atur: diferents situacions.

## 4. Equips de treball, conflictes i negociació:

- 4.1. Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a la eficàcia de l'organització.
- 4.2. Equips en l'àmbit de la gestió administrativa segons les tasques i funcions que exerceixen.
- 4.3. Formes de participació en l'equip de treball.
- 4.4. Conflicte: característiques, fonts i etapes.
- 4.5. Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte.
- 4.6. Conflicte col·lectiu a l'empresa.
- 4.7. La negociació a l'àmbit laboral i la representació dels treballadors
- 4.8. El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.
- 4.9. Estudi i anàlisi d'un conveni sectorial o multisectorial pel que fa a les categories de tècnic en gestió administrativa.

UF 2: Prevenció de riscos laborals.

Durada: 33 hores.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Reconeix els elements de la prevenció de riscos a l'empresa, analitzant els factors de risc i els danys professionals.
  - 1.1. Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
  - 1.2. Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador.
  - 1.3. Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys derivats dels mateixos.
2. Aplica el marc normatiu en prevenció de riscos identificant els organismes públics, els drets, els deures i les responsabilitats en relació amb la prevenció de riscos.
  - 2.1. Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
  - 2.2. Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
  - 2.3. Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut del treballador i la seva importància com a mesura de prevenció.



2.4. Determina les formes de representació dels treballadors en l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

3. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

3.1. Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic en gestió administrativa.

3.2. Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.

3.3. Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic/a en gestió administrativa.

3.4. Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic/a en gestió administrativa.

4. Participa en la planificació i la gestió de la prevenció, identificant els diferents sistemes de gestió de l'àmbit dels serveis administratius.

4.1. Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

4.2. Identifica el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb l'entorn professional del tècnic/a en gestió administrativa.

4.3. Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.

5. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, determinant les més adequades a les tasques i funcions dels serveis administratius.

5.1. Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar les seves conseqüències en cas que siguin inevitables.

6. Participa en l'elaboració dels plans d'emergència i evacuació analitzant les particularitats de l'entorn laboral d'un/a tècnic/a en gestió administrativa.

6.1. Aplica un pla d'emergència i evacuació d'una empresa de prestacions de serveis d'assessorament, consultoria i altres serveis administratius.

6.2. Interpreta la senyalització d'emergència i evacuació.

6.3. Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.

6.4. Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència on hi hagi víctimes de diversa gravetat.

Continguts:

1. La prevenció de riscos a l'empresa.

1.1. Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat preventiva.

1.2. Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.

1.3. El concepte de risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc

1.4. Identificació de riscos lligats a les condicions de seguretat.

1.5. Identificació de riscos lligats a les condicions ambientals.

1.6. Identificació de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

1.7. Danys per a la salut ocasionats pels riscos

2. Marc normatiu.

2.1. Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.2. Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.3. Vigilància de la salut dels treballadors.



2.4. Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.5. Representació dels treballadors en matèria preventiva

3. Avaluació de riscos professionals.

3.1. L'avaluació de riscos en l'empresa com element bàsic de l'activitat preventiva.

3.2. Riscos genèrics en l'àmbit dels serveis administratius.

3.3. Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en l'entorn laboral del tècnic/a en gestió administrativa.

4. Planificació i gestió de la prevenció en l'empresa.

4.1. Sistemes de gestió de la prevenció en l'empresa.

4.2. Senyalització de seguretat.

5. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa.

5.1. Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva

6. Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.

6.1. Senyalització específica d'emergència i evacuació.

6.2. Aplicació d'un pla d'emergència d'una empresa de prestacions de serveis d'assessorament, consultoria i altres serveis administratius.

6.3. Consignes d'actuació davant una situació d'emergència

6.4. Primeres actuacions en emergències amb ferits.



### **Mòdul 13: Formació en centres de treball**

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: No se n'assignen.

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-ho amb les activitats que realitza.

Criteris d'avaluació:

1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.

1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei cap a l'entorn.

1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.

1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, enfront a altres tipus d'organitzacions relacionades.

1.8 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al que està acollida l'empresa, centre o servei.

1.9 Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.

1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació:

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.

2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.

2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.

2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.

2.9 Manté una actitud clara de respecte al medi ambient.

2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.

2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació:

3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.

3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.

3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.



3.4 Utilitza els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes pel centre de treball.

3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.

3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.

3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.

3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i proposa possibles solucions.

Activitats formatives de referència:

1. Activitats formatives relacionades amb la recepció, l'organització i la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa, i el sistema d'arxiu.

1.1 Selecció i recerca d'informació segons instruccions rebudes.

1.2 Tasques administratives de recepció i/o expedició de documentació i/o paqueteria.

1.3 Classificació de documentació i informació, i/o derivació a les àrees corresponents.

1.4 Enregistrament i/o tramitació de documentació i informació.

1.5 Complimentació i/o elaboració de documents informatius i comunicacions.

1.6 Operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents tipus de suports.

2. Activitats formatives relacionades amb l'atenció als clients/usuaris.

2.1 Atenció a clients/usuaris en diferents canals de comunicació.

2.2 Seguiment postvenda o del servei prestat.

2.3 Atenció d'incidències i de reclamacions de clients/usuaris, i tramitació.

2.4 Participació en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.

2.5 Participació en processos de seguiment de satisfacció del client/usuari.

2.6 Realització de comunicacions, orals i escrites, amb clients interns en diferents canals de comunicació.

3. Activitats formatives relacionades amb les àrees de aprovisionament i emmagatzematge.

3.1 Complimentació i/o elaboració de documents dels circuits de compra.

3.2 Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de compra.

3.3 Complimentació i tramitació de documents d'emmagatzematge.

3.4 Control d'estocs i valoració d'existències.

3.5 Tramitació de comandes.

4. Activitats formatives relacionades amb el suport a l'àrea de recursos humans.

4.1 Col·laboració en tasques administratives de processos de selecció de personal.

4.2 Col·laboració en tasques administratives de processos relacionats amb la formació del personal.

4.3 Tramitació i/o preparació de la informació de les tasques administratives de control de presència dels empleats i/o visitants, i de calendari laboral.

4.4 Complimentació, preparació de dades i/o tramitació de documentació administrativa de contractació i/o retribució.

4.5 Tasques administratives de manteniment i actualització de la informació laboral.

5. Activitats formatives relacionades amb l'àrea comercial.



- 5.1 Elaboració d'ofertes i realització d'activitats de venda segons els canals establerts.
- 5.2 Realització d'activitats de prestació de serveis segons els canals establerts.
- 5.3 Complimentació i/o elaboració de documentació comercial.
- 5.4 Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de venda i distribució.
- 5.5 Tasques administratives d'expedició i lliurament de productes i serveis.

6. Activitats formatives relacionades amb l'àrea comptable i fiscal.

- 6.1 Preparació, classificació i/o registre de la documentació suport a l'operativa comptable.
- 6.2 Comptabilització d'operacions econòmiques i financeres.
- 6.3 Obtenció de dades i preparació d'informació per les obligacions tributàries.
- 6.4 Complimentació i/o presentació de declaracions fiscals.
- 6.5 Obtenció de balanços i comptes de resultats.
- 6.6 Col·laboració en la preparació i/o redacció de comptes anuals.
- 6.7 Participació en procediments de comprovació de registres, conciliació, control intern i/o auditoria.

7. Activitats formatives relacionades amb el suport a l'àrea financera i/o d'assegurances.

- 7.1 Col·laboració en tasques de control de tresoreria.
- 7.2 Seguiment i control pressupostari.
- 7.3 Tramitació de documentació administrativa de serveis i/o productes bancaris.
- 7.4 Tramitació de documentació administrativa d'assegurances.
- 7.5 Col·laboració en tasques de preparació de documentació/ i/o arxius telemàtics de pagaments i/o cobraments.

8. Activitats formatives relacionades amb el suport administratiu a equips de treball.

- 8.1 Recepció de visites, trucades telefòniques i altres comunicacions.
- 8.2 Realització de tasques administratives de suport a directius o equips de treball.
- 8.3 Gestió i coordinació d'agendes de directius o membres d'equips de treball.
- 8.4 Col·laboració en tasques administratives de convocatòria, organització i protocol·lització de reunions i altres esdeveniments d'empresa.
- 8.5 Elaboració, complimentació o adequació de presentacions multimèdia o de documentació administrativa de tot tipus.
- 8.6 Complimentació i/o presentació de documentació i/o altres tràmits a administracions públiques.

9. Activitats formatives relacionades amb serveis prestats per entitats o organismes públics.

- 9.1 Recepció i/o derivació la documentació rebuda per l'organisme o servei.
- 9.2 Tramitació i/o gestió de la documentació rebuda.
- 9.3 Tramitació de la documentació de resposta i/o resolució als interessats.
- 9.4 Informació, orientació i/o assessorament als usuaris d'un servei públic.
- 9.5. Col·laboració en les tasques d'auxili judicial
- 9.6. Recerca de normativa i d'informació, segons instruccions rebudes.
- 9.7. Manteniment d'arxius i bases de dades, en suport paper i en suports telemàtics, segons els protocols establerts.

10. Activitats formatives relacionades amb l'àmbit sanitari

- 10.1 Obtenció de dades de pacient/usuari i



Generalitat de Catalunya

Departament d'Ensenyament

**Direcció General de Formació Professional  
Inicial i Ensenyaments de Règim Especial**

Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial

10.2 Gestió de la documentació i de les assegurances.

10.3 Suport a la gestió del departament o servei.

10.4 Informació al pacient/usuari per a la realització de proves i serveis complementaris.

10.5 Gestió de l'agenda de cites i de la programació assistencial.

10.6 Gestió de cobraments





### **Mòdul professional 14: Operacions administratives de gestió sanitària**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: El sistema sanitari i l'àrea de treball. 66 hores

UF 2: Documentació i gestió sanitària. 66 hores.

UF1 El sistema sanitari i l'àrea de salut

Durada: 33 hores

1. Caracteritza la figura del tècnic en gestió administrativa integrant la seva activitat dins del sistema sanitari.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu l'estructura del sistema sanitari espanyol i català
- 1.2 Classifica els nivells d'assistència
- 1.3 Identifica els diferents tipus d'establiments sanitaris
- 1.4 Reconeix la normativa legal vigent de l'àmbit de la prestació de serveis sanitaris
- 1.5 Coneix els diferents tipus de codis deontològics
- 1.6 Descriu el procés d'atenció al pacient/usuari
- 1.7 Detalla les funcions del tècnic en gestió administrativa
- 1.8 Interpreta les recomanacions de prevenció i promoció de la salut pública

2. Descriu el lloc de treball de suport administratiu dins de l'àmbit sanitari, detallant la seva estructura i funcionalitat

Criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu la estructura del servei dins de l'empresa
- 2.2 Reconeix la cartera de serveis de segons la tipologia de centre sanitari
- 2.2 Realitza la comunicació entre les diferents nivells assistencials seguint els protocols establerts
- 2.3 Identifica les funcions del tècnic administratiu segons el lloc de treball.

Continguts

- 1 El sistema sanitari
  - 1.1 Estructura del sistema sanitari.
  - 1.2 Nivells d'assistència.
  - 1.3 Tipus d'institucions sanitàries.
  - 1.4 Normativa legal vigent.
  - 1.5 Codis deontològics.
  - 1.6 El procés d'atenció al pacient /usuari.
  - 1.7 Funcions del tècnic en gestió administrativa
  - 1.8 Salut pública.
2. El lloc de treball del tècnic administratiu al sistema sanitari
  - 2.1 Organigrama tipus d'un centre sanitari
  - 2.2 Tipologies de centres de salut i cartera de serveis.
  - 2.2 Comunicació entre nivells assistencials
  - 2.3 Funcions de l'auxiliar administratiu segons el lloc de treball

UF2 documentació i gestió sanitària



1. Gestiona la documentació sanitària i no sanitària, registrant i interpretant la informació requerida i assegurant la traçabilitat en la informació i documentació del pacient.

**Criteris d'avaluació**

- 1.1 Identifica i diferencia els documents sanitaris en diferents suports
- 1.2 Identifica i diferencia els documents no sanitaris en diferents suports
- 1.3 Defineix els criteris per emplenar els documents
- 1.4 Descriu el sistema d'arxiu dels documents sanitaris
- 1.5 Utilitza aplicacions informàtiques per a la gestió de la documentació
- 1.6 Aplica criteris de confidencialitat de les dades i seguretat del pacient en el tractament de la informació.

2. Assegura la confidencialitat del pacient aplicant la normativa de protecció de dades

**Criteris d'avaluació**

- 2.1 Identifica el nivell de seguretat de les dades segons la seva tipologia
- 2.2 Aplica el pla de seguretat de les dades
- 2.3 Respecta la confidencialitat segons el nivell de seguretat de les dades a les comunicacions orals
- 2.4 Respecta la confidencialitat segons el nivell de seguretat de les dades a les comunicacions escrites i en la tramesa de documents.

3. Gestiona l'agenda de cites i la programació assistencial, utilitzant els sistemes informàtics i assegurant la confidencialitat del pacient

**Criteris d'avaluació**

- 3.1 Gestiona els sistemes informàtics per a la gestió i planificació de l'activitat hospitalària
- 3.2 Realitza la programació assistencial d'acord amb les instruccions rebudes
- 3.3 Resol els problemes més habituals i estableix les prioritats a la gestió de l'agenda d'acord amb els criteris preestablerts i a les instruccions rebudes.

4. Realitza operacions administratives i de control d'existències a l'àmbit sanitari, aplicant procediments mercantils i tècniques d'emmagatzematge.

**Criteris d'avaluació**

- 4.1 Emplena els documents relacionats amb la gestió de les assegurances
- 4.2 Tramita els documents de cobrament i la documentació relacionada amb la prestació del servei.
- 4.3 Defineix els sistemes de magatzematge de material sanitari
- 4.4 Classifica els mitjans materials sanitaris
- 4.5 Valora la importància dels inventaris per a controlar les existències del magatzem sanitari
- 4.6 Reconeix la normativa de seguretat i higiene en magatzems de centres sanitaris
- 4.7 Utilitza aplicacions informàtiques per a la gestió i control del magatzem de centres sanitaris

**Continguts**

- 1 Documentació sanitària:
  - 1.1 Història clínica. Característiques documentals. Suports
  - 1.2 Arxiu d'històries clíniques.
  - 1.3 Utilitats i aplicacions de la història clínica.
  - 1.4 Aplicacions informàtiques per al tractament de la documentació.



1.5 Registre, emmagatzematge i transmissió de la informació.

1.6 Documents extrahospitalaris.

1.7 Documents intercentres.

1.8 Mètodes de circulació de la informació.

1.9 Aplicacions informàtiques per al tractament de la documentació.

2. Normativa de protecció de dades

2.1 Nivells de seguretat de les dades

2.2 Pla de seguretat

2.3 Aplicació del nivell de seguretat a les dades més habituals en el àmbit sanitari

3. Documentació no sanitària

3.1 Programació assistencial i citacions

3.2 Aplicacions informàtiques de gestió de cites

3.3 Resolució de problemes i establiment de prioritats a la gestió de l'agenda

3.4 Protecció i confidencialitat de les dades

4. Operacions administratives, i control d'existències a l'àmbit sanitari

4.1 Assegurances i pòlisses.

4.2 Documentació relacionada amb la prestació del servei.

4.3 Mitjans de cobrament i pagament usuals a l'àmbit sanitari. Documents de cobrament i pagament.

4.4 Processos administratius de cobrament i pagament a l'àmbit sanitari. Autoritzacions.

4.5 Sistemes de magatzematge de material sanitari.

4.6 Classificació dels mitjans materials sanitaris.

4.7 Inventaris.

4.8 Normes de seguretat i higiene en magatzems de centres sanitaris.

4.9 Aplicacions informàtiques per a la gestió i control de magatzem.

### **Mòdul professional 15: Informació de suport per a la realització de proves i serveis complementaris**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen.

Unitats formatives que el componen:

UF 1: Anatomia bàsica orientada a proves i serveis complementaris. 66 hores.

UF 2: Llenguatge en l'àmbit de la salut. 33 hores.

UF1 Anatomia bàsica orientada a proves complementàries.

Durada: 66 hores

Resultats de l'aprenentatge:

1 Reconeix l'estructura del cos humà, descrivint de manera genèrica la morfologia i funcionament del cos humà per aparells

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema neurològic.

1.2 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema cardiovascular.

1.3 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema respiratori

1.4 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema digestiu.

1.5 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema locomotor.

1.6 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema ginecològic.



- 1.7 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans del sistema endocrí.
- 1.8 Reconeix les bases anatòmiques dels òrgans dels sentits.

2 Reconeix les malalties més freqüents de l'esser humà, relacionant-les amb els òrgans del cos humà

Criteris d'avaluació

- 2.1 Relaciona les malalties més freqüents del sistema neurològic.
- 2.2 Relaciona les malalties més freqüents del sistema cardiovascular.
- 2.3 Relaciona les malalties més freqüents del sistema respiratori.
- 2.4 Relaciona les malalties més freqüents del sistema digestiu.
- 2.5 Relaciona les malalties més freqüents del sistema locomotor.
- 2.6 Relaciona les malalties més freqüents del sistema ginecològic.
- 2.7 Relaciona les malalties més freqüents del sistema endocrí.
- 2.8 Relaciona les malalties més freqüents dels òrgans dels sentits.

3 Reconeix les proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals, informant dels circuits administratius i condicions per a la seva correcta realització.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Reconeix les proves, tècniques, exploracions i procediments terapèutics més habituals
- 3.2 Relaciona les proves amb l'aparell i l'especialitat
- 3.3 Identifica els circuits per a la realització de les proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals.
- 3.4 Descriu les condicions necessàries per poder realitzar les proves diagnòstiques, exploratòries complementàries i procediments terapèutics més habituals.

Continguts

- 1. Bases anatòmiques del cos humà
  - 1.1 Bases del sistema neurològic
  - 1.2 Bases del sistema cardiovascular
  - 1.3 Bases del sistema respiratori
  - 1.4 Bases del sistema digestiu
  - 1.5 Bases del sistema locomotor
  - 1.6 Bases del sistema ginecològic
  - 1.7 Bases del sistema endocrí
  - 1.8 Bases dels òrgans dels sentits

- 2. Malalties més freqüents de l'esser humà
  - 2.1 Malalties més freqüents del sistema neurològic.
  - 2.2 Malalties més freqüents del sistema cardiovascular.
  - 2.3 Malalties més freqüents del sistema respiratori.
  - 2.4 Malalties més freqüents del sistema digestiu.
  - 2.5 Malalties més freqüents del sistema locomotor.
  - 2.6 Malalties més freqüents del sistema ginecològic.
  - 2.7 Malalties més freqüents del sistema endocrí.
  - 2.8 Malalties més freqüents dels òrgans dels sentits.

3. Proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals.

- 3.1 Proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals de cada especialitat.



3.2 Circuits per a la realització de les proves diagnòstiques, exploracions complementàries i procediments terapèutics més habituals.

3.3 Condicions necessàries per poder realitzar les proves diagnòstiques, exploratòries complementàries i procediments terapèutics més habituals.

## **UF 2 Llenguatge en l'àmbit de la salut**

Durada: 33 hores

1 Identifica la terminologia mèdica emprada associant-la als processos administratius desenvolupats en el seu lloc de treball.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Detalla les característiques i funcions de la terminologia sanitària.
- 1.2 Descriu els diferents tipus semàntics de termes sanitaris i la seva funcionalitat.
- 1.3 Identifica els elements que componen els termes sanitaris.
- 1.4 Explica les regles generals per a la construcció de termes clínics.
- 1.5 Aplica les regles de construcció de termes en el vocabulari sanitari.
- 1.6 Utilitza la terminologia clínica adequada.

Continguts:

1. Identificació de l'estructura i formació dels termes clínics:
  - 1.1 Origen de la terminologia clínica.
  - 1.2 Característiques generals dels termes sanitaris.
  - 1.3 Tipus semàntics de termes mèdics.
  - 1.4 Estructura i construcció dels termes sanitaris:
    - 1.4.1 Principals recursos: Composició, derivació i abreviació.
    - 1.4.2 Sigles i acrònims.
  - 1.5 Arrels, prefixos, sufixos i partícules en la terminologia sanitària
    - 1.5.1 Tipus de prefixos i sufixos segons el significat.
    - 1.5.2 Classificació de les arrels segons l'estructura anatòmica i les característiques funcionals.
  - 1.6 Normalització en la terminologia clínica.
  - 1.7 Abreviatures a la documentació sanitària.